

#### 4. АННОТАЦИИ ПРОГРАММ ПРАКТИК

**4.1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** образовательной программы направления подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Тип учебной практики: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Способ проведения практики – выездная, стационарная

Автор-разработчик: Бескровная В.А., д.э.н., доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

#### **РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

Прохождение практики направлено на приобретение студентом:

|                |  |               |
|----------------|--|---------------|
| <b>Знаний:</b> | форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия;   | <i>ОК-3</i>   |
|                | основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;  | <i>ОК-4</i>   |
|                | основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;   | <i>ОПК-2</i>  |
|                | понятия контактной зоны предприятия сервиса;   | <i>ПК - 1</i> |
|                | способов изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;  | <i>ПК-3</i>   |
|                | основных психологических особенностей потребителя, которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления продаж;                      | <i>ПК-9</i>   |
|                | особенностей работы с потребителем в контактной зоне;  | <i>ПК-11</i>  |
|                | основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; | <i>ПК-13</i>  |
| <b>Умений:</b> | решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия;  | <i>ОК-3</i>   |
|                | работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;  | <i>ОК-4</i>   |
|                | разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;   | <i>ОПК-2</i>  |
|                | организовывать контактную зону предприятия сервиса;  | <i>ПК - 1</i> |
|                | изучать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;  | <i>ПК-3</i>   |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  | учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж;  | <i>ПК-9</i>   |
|  | работать с потребителем в контактной зоне, консультировать;  | <i>ПК-11</i>  |
|  | контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;                  | <i>ПК-13</i>  |
| <b>Навыков и/или опыта деятельности:</b> | владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;                         | <i>ОК-3</i>   |
|  | толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;  | <i>ОК-4</i>   |
|  | владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;                             | <i>ОПК-2</i>  |
|  | определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса;   | <i>ПК - 1</i> |
|  | использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;  | <i>ПК-3</i>   |
|  | практического использования основные психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж;   | <i>ПК-9</i>   |
|  | согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем;  | <i>ПК-11</i>  |
|  | реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. | <i>ПК-13</i>  |

## МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Практика относится к вариативной части образовательной программы. В соответствии с учебным планом проводится на 1 и 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачёт. Для успешного прохождения практики необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: сервисология, профессиональная этика и этикет, основы предпринимательской деятельности, русский язык и культура речи, экономика, информационные системы в сфере сервиса, поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, технологический практикум, экономика социально-культурной деятельности, псковский край в истории России, экологический туризм, традиции и обычаи народов мира, краеведение.

**ОБЪЕМ ПРАКТИКИ**

Объём практики – 6 зачетных единиц (216 часов), продолжительность – 4 недели: 1 курс – 3 зачетных единицы (108 часов), 2 недели, второй курс – 3 зачетных единицы (108 часов), 2 недели.

**СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ****Виды работ и трудоемкость:**

| №<br>п/п | Этапы, разделы и<br>виды работ  | Всего часов | Виды работ и трудоемкость<br>(в часах) |                        |   | Формы<br>текущего<br>контроля | Неделя |
|----------|---|-------------|--|------------------------|---|-------------------------------|--------|
|          |   |             | Наблюдение,<br>изучение,<br>анализ     | Практическая<br>работа | Самостоятельная<br>работа/работа с<br>документами |                               |        |
|          | <b>1 курс</b>   | <b>108</b>  | <b>37</b>                              | <b>5</b>               | <b>66</b>   |                               |        |
| 1        | Общая характеристика учреждения, организации  | 27          | 10                                     | -                      | 17  | Запись в дневнике             | 1      |
| 2        | Знакомство с работой основных служб учреждения, организации   | 27          | 15                                     | 5                      | 7   | Запись в дневнике             | 1      |
| 3        | Описание услуг, предлагаемых данным учреждением, организацией   | 27          | 12                                     | -                      | 15  | Запись в дневнике             | 2      |
| 4        | Обобщение материала по практике   | 27          | -                                      | -                      | 27  | Оценка содержания отчета      | 1, 2   |
|          | <b>2 курс</b>   | <b>108</b>  | <b>32</b>                              | <b>25</b>              | <b>51</b>   |                               |        |
| 1        | Определение общей характеристики учреждения, организации (история создания и становления; материально-техническая база, краткий обзор предлагаемых услуг) | 6           | 2                                      | -                      | 4   | Запись в дневнике             | 1      |

|   |  |    |   |    |    |                          |     |
|---|--|----|---|----|----|--------------------------|-----|
| 2 | Ознакомление с организационно-управленческой деятельностью предприятия сервиса           | 17 | 7 | -  | 10 | Запись в дневнике        | 1   |
| 3 | Ознакомление с социально-культурными технологиями сервисной деятельности                 | 17 | 7 | 5  | 5  | Запись в дневнике        | 1   |
| 4 | Ознакомление с деятельностью по продвижению услуг на предприятии сервиса                 | 17 | 7 | 5  | 5  | Запись в дневнике        | 2   |
| 5 | Ознакомление с основами производственно-технологической деятельности предприятия сервиса | 17 | 2 | 10 | 5  | Запись в дневнике        | 2   |
| 6 | Ознакомление с информационным обеспечением предприятия сервиса                           | 17 | 7 | 5  | 5  | Запись в дневнике        | 2   |
| 7 | Обобщение материала и оформление отчета по практике                                      | 17 | - | -  | 17 | Оценка содержания отчета | 1,2 |

### Виды работ и соответствие планируемым результатам обучения:

| № п/п | Виды работ                                   | Соответствие планируемым результатам обучения (знаниям, умениям и навыкам)   |
|-------|--|--|
|       | <b>1 курс</b>                                |  |
| 1     | Общая характеристика учреждения, организации | Знания основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Умения изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. Навыки |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.   |
| 2 | Знакомство с работой основных служб учреждения, организации   | Знания основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Навыки использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.   |
| 3 | Описание услуг, предлагаемых данным учреждением, организацией   | Знания особенностей работы с потребителем в контактной зоне; форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Навыки согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.   |
| 4 | Обобщение материала по практике   | Знания основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Умения контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Навыки реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. |
|   | <b>2 курс</b>   |  |
| 1 | Определение общей характеристики учреждения, организации (история создания и становления; материально-техническая база, краткий обзор предлагаемых услуг) | Знания основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Умения изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. Навыки владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.  |
| 2 | Ознакомление с организационно-управленческой деятельностью предприятия сервиса  | Знания основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Умения контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Навыки владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.   |
| 3 | Ознакомление с социально-культурными технологиями сервисной деятельности  | Знания основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; основных психологических особенностей потребителя, которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления продаж. Умения работать с  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | потребителем в контактной зоне, консультировать; учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж. Навыки толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; практического использования основные психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж.   |
| 4 | Ознакомление с деятельностью по продвижению услуг на предприятии сервиса                 | Знания особенностей работы с потребителем в контактной зоне; форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Умения работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Навыки практического использования основные психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж.   |
| 5 | Ознакомление с основами производственно-технологической деятельности предприятия сервиса | Знания основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Навыки владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.   |
| 6 | Ознакомление с информационным обеспечением предприятия сервиса                           | Знания способов изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. Умения изучать научно-техническую информацию. Навыки использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.  |
| 7 | Обобщение материала и оформление отчета по практике                                      | Знания основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Умения контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Навыки реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. |

### ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Над отчетом студент должен работать систематически весь период прохождения практики. В отчете должно быть подробно изложено содержание деятельности студента, указаны книги, пособия, документы, которые использовались в ходе практики. При подготовке отчета необходимо учитывать, что в нем должна фигурировать не первичная, а обработанная и проанализированная информация в виде таблиц, графиков, рисунков, схем и т.д. с соответствующими ссылками и комментариями, которые составляют

практическую базу для разработки подходов к решению проблемы, определенной как приоритетной для организации.

Отчет о практике подписывается в организации, заверяется руководителем предприятия или руководителем практики, печатью организации (на титульном листе отчета), а затем представляется на кафедру **сразу** после возвращения с практики.

Вместе с отчетом сдаются:

- дневник прохождения практики, заверенный руководителем практики и печатями;
- характеристика производственной и общественной деятельности студента, подписанная руководителем организации и/или руководителем практики, и также заверенная печатью предприятия;
- направление на прохождение практики, заверенное печатью и подписью руководителя организации по месту прохождения практики.

Отсутствие данных документов является основанием для недопущения студента к сдаче зачета по практике.

В отчете о прохождении практики должны быть отражены:

Введение

Основная часть (по разделам программы практики)

Выводы

Список литературы

Приложения

Отчет по учебной практике оформляется в соответствии с основными требованиями кафедры к оформлению письменных работ, ПЛЮС:

- Выполненный отчет не должен копировать письменные работы других студентов. В этом случае отчет по учебной практике расценивается как выполненный неудовлетворительно.

- Объем работы – от 15 до 20 страниц (без приложений).

Отчет пишется на лицевой стороне стандартных листов бумаги формата А4 с полями: слева 30 мм, сверху и снизу – 20 мм, справа – 10 мм. Оформление отчета должно соответствовать требованиям, предъявляемым к письменным работам студентов (см. методические указания по написанию выпускных квалификационных работ специальности «Менеджмент организации»). В приложениях к отчету могут включаться копии документов, фотографии и другие материалы. Отчет подписывается студентом. Объем не должен превышать 40 страниц.

Отчет должен быть аккуратно оформлен, иметь титульный лист, содержание. После проверки и письменного отзыва руководителя практики от академии **отчет защищается** студентом на заседании комиссии, назначенной заведующим кафедрой, не позднее чем через 2–3 недели после начала занятий. Студент, не сдавший отчета или получивший неудовлетворительную оценку, повторно направляется на практику без перевода на следующий курс.

Дневник практики является основным отчетным документом, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом практики, в котором отражается его текущая работа в процессе практики:

- календарный план выполнения студентом программы практики с отметками о полноте и уровне его выполнения (план составляется совместно с руководителями практики от кафедры и предприятия);
- анализ состава и содержания выполненной студентом практической работы с указанием структуры, объемов, сроков выполнения и ее оценки руководителем практики от предприятия;
- перечень и аннотированный обзор использованной студентом научной литературы (монографии, научные сборники и статьи, реферативные издания) и нормативных материалов (стандарты, отраслевые руководящие и методические материалы и др.);

– выводы и предложения студента по практике.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе прохождения практики

| Компетенции | Показатели   | Критерии оценивания  | Средства оценивания  |
|-------------|--|--|--|
| ОК-3        | <b>знания:</b> форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия;<br><b>умения:</b> решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия.<br><b>навыки:</b> владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>знает:</b> основные формы устной и письменной коммуникации; базовые понятия дисциплины.<br><b>умеет:</b> реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; выполнять письменные задания в соответствии с требованиями.<br><b>владеет:</b> базовой терминологией дисциплины; базовыми навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме.   | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |
|             |  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>знает:</b> основные формы устной и письменной коммуникации; базовые понятия дисциплины; различные способы и приемы эффективной коммуникации по темам дисциплины.<br><b>умеет:</b> коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; выполнять письменные задания в соответствии с требованиями; аргументировать свою позицию в устной и письменной форме.<br><b>владеет:</b> базовой терминологией дисциплины; навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме с применением данной терминологии. | <i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i>   |
|             |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><b>знает:</b> основные и дополнительные формы устной и письменной коммуникации; базовые и дополнительные понятия дисциплины; различные способы и приемы эффективной коммуникации по темам дисциплины.<br><b>умеет:</b> реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; выполнять письменные задания в соответствии с требованиями; выполнять дополнительные письменные задания; аргументировать свою позицию в устной и письменной форме; активно участвовать в                                      | <i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i>                 |



|      |  |  |   |
|------|--|--|---|
|      |  | <p>дискуссионных формах работы, предлагать новые идеи для обсуждения.</p> <p><b>владеет:</b> базовой и дополнительной терминологией дисциплины; навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме с применением данной терминологии; навыком систематизации собственных аргументов и аргументов оппонентов; подведения итогов дискуссии.</p>   |   |
| ОК-4 | <p><b>знания:</b> основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p><b>умения:</b> работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.</p> <p><b>навыки:</b> толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает:</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива.<br/> <b>умеет:</b> работать в коллективе; участвовать в трудовой деятельности коллектива предприятия сервиса;<br/> <b>владеет:</b> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса.</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
|      |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает:</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива; механизмы командной работы в коллективе;<br/> <b>умеет:</b> работать в коллективе; учитывать в процессе трудовой деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между членами коллектива;<br/> <b>владеет:</b> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса; навыком преодоления конфликтных ситуаций в коллективе.</p>      | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i></p>  |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает:</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива; механизмы командной работы в коллективе; виды конфликтов и способы их преодоления;<br/> <b>умеет:</b> работать в коллективе; участвовать в трудовой деятельности коллектива предприятия сервиса; учитывать в процессе трудовой деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между членами коллектива;<br/> <b>владеет:</b> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |

|       |  |  |   |
|-------|--|--|---|
|       |  | деятельности в коллективе предприятия сервиса; навыком преодоления конфликтных ситуаций в коллективе; способностью учитывать интересы всех членов коллектива в процессе сервисной деятельности.  |   |
| ОПК-2 | <b>знания</b> разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.<br><b>умения</b> разрабатывать разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.<br><b>навыки</b> владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><i>знает</i> основные способы разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><i>умеет</i> разрабатывать стандартные технологии процесса сервиса, развивать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><i>владеет</i> основными технологиями организации процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.   | Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале. |
|       |  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><i>знает</i> арсенал технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><i>умеет</i> разрабатывать новые технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><i>владеет</i> современными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.   | Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале  |
|       |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><i>знает</i> арсенал методик разработки новейших технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><i>умеет</i> разрабатывать и использовать на практике новые разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><i>владеет</i> арсеналом практических методов творческого использования технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. | Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.                 |
| ПК -1 | <b>знания</b> понятия контактной зоны предприятия сервиса.<br><b>умения</b>  | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><i>знает</i> некоторые особенности организации контактной зоны предприятия сервиса;<br><i>умеет</i> планировать контактную зону предприятия сервиса;<br><i>владеет</i> базовым навыком организации  | Устное описание аспектов деятельности, получение  |

|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
|      | организовывать контактную зону предприятия сервиса.  | работы контактной зоне предприятия сервиса.   | удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.  |
|      | навыки определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса.  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><i>знает</i> основные виды работ в контактной зоне предприятия сервиса;<br><i>умеет</i> организовать работу контактной зоны предприятия сервиса;<br><i>владеет</i> комплексом навыков организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.   | Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале  |
|      |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><i>знает</i> комплекс особенностей организации контактной зоны предприятия сервиса;<br><i>умеет</i> организовать работу контактной зоны предприятия сервиса с использованием современных сервисных технологий;<br><i>владеет</i> опытом использования комплекса навыков организации работы в контактной зоне предприятия сервиса с использованием современных сервисных технологий.  | Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.                 |
| ПК-3 | знания способов изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;<br>умения изучать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;<br>навыки использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><i>знает</i> основные способы использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;<br><i>умеет</i> изучать основную научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;<br><i>владеет</i> основными методиками использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. | Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале. |
|      |  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><i>знает</i> арсенал способов использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;<br><i>умеет</i> оценивать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;<br><i>владеет</i> арсеналом методик использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.                    | Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале  |
|      |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><i>знает</i> инновационные методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в   | Дискуссия в интерактивной форме,  |

|       |  |  |  |
|-------|--|--|--|
|       |  | сервисной деятельности;<br><b>умеет</b> оценивать широкий спектр научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;<br><b>владеет</b> широким спектром методик и подходов использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.   | <i>получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i>  |
| ПК-9  | <b>знания</b> основных психологических особенностей потребителя которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления продаж;<br><b>умения</b> учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж;<br><b>навыки</b> практического использования основных психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>знает</b> основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж;<br><b>умеет</b> учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж;<br><b>владеет</b> базовыми навыками, позволяющими учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж.  | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |
|       |  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>знает</b> современные подходы и методы использования психологических особенностей клиентов в процессе продаж;<br><b>умеет</b> выбирать и обосновывать различные методы использования психологических особенностей клиентов в процессе продаж;<br><b>владеет</b> навыками использования психологических особенностей клиентов в процессе продаж  | <i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i>  |
|       |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><b>знает</b> современные подходы и методы, методы использования психологических особенностей клиентов в процессе персональных продаж<br><b>умеет</b> находить и сочетать различные методы использования психологических особенностей клиентов в процессе продаж<br><b>владеет</b> навыками самостоятельного воздействия на клиента в процессе продаж  | <i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i>                 |
| ПК-11 | <b>знания</b> особенностей работы с потребителем в контактной зоне.<br><b>умения</b> работать с потребителем в контактной зоне, консультировать.<br><b>навыки</b>  | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса;<br><b>умеет</b> организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.);<br><b>владеет</b> навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем. | процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем  |   |
|  |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса; психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса;<br/> <b>умеет</b> организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.); решать проблемы, с которыми сталкивается персона во время работы в контактной зоне предприятия сервиса;<br/> <b>владеет</b> навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем; навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p>   | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i></p>                            |
|  |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса; психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; психологические аспекты трудовой деятельности персонала в сфере сервиса;<br/> <b>умеет</b> организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.); решать проблемы, с которыми сталкивается персона во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; анализировать психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса;<br/> <b>владеет</b> навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.; навыком выявления</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |

|       |  |   |   |
|-------|--|---|---|
|       |  | скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; навыком преодоления возможных конфликтов при работе персонала в контактной зоне предприятия сервиса; способность к анализу недочетов, демонстрируемых персоналом во время работы в контактной зоне предприятия сервиса.   |   |
| ПК-13 | <p><b>знания</b> основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><b>умения</b> контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><b>навыки</b> реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>знает</b> фрагментарно основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><b>умеет</b> не в полной мере контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><b>владеет</b> частично навыками реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
|       |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>знает</b> основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><b>умеет</b> контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><b>владеет</b> необходимым комплексом навыков реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>                           | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i></p>  |
|       |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>знает</b> в совершенстве основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p>   | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по</i></p>                                     |

|  |  |   |                            |
|--|--|---|----------------------------|
|  |  | <p><b>умеет</b> в совершенстве контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><b>владеет</b> в совершенстве комплексом навыков реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервис</p> | <p>пятибалльной шкале.</p> |
|--|--|---|----------------------------|

### Типовые контрольные задания или иные материалы (к зачёту)

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

#### **знать:**

- понятия контактной зоны предприятия сервиса;
- основные законы и принципы современной отрасли сервиса, принципы аналитической деятельности;
- основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- профессиональную терминологию, основные социально-культурные технологии сервисной деятельности предприятия сферы услуг;
- основы информационных технологий в сфере сервиса.

#### **уметь:**

- организовывать контактную зону предприятия сервиса;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности на предприятиях сервиса;

#### **владеть:**

- навыками определения ключевых моментов при организации контактной зоны предприятия сервиса;
- навыками изучения личности потребителя;
- навыками бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- компьютерными программами и процедурами для обработки данных;
- представлением о будущей профессии;
- грамотной, логически верно и аргументировано построенной устной и письменной речью.

### Методические материалы, определяющие процедуру оценивания (на зачете)

По результатам учебной практики проводится дифференцированный зачет.

Зачет по практике выставляется руководителем практики (на основании результатов защиты студентами отчета, с учетом реальных достижений в работе). Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при сдаче зачета, повторно направляется на практику (не более одного раза) в свободное от учебы время (без отрыва от учебных занятий в академии или в период студенческих каникул).

Оценка на практике приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

На представление отчета по практике студенту отводится 5-7 минут. Особое внимание должно быть уделено представлению результатов, определяющих цель и задачи работы. В ходе защиты студент должен ответить на поставленные вопросы. По итогам защиты выставляется оценка. При защите отчёта по практике учитываются:

1. соответствие отчета формальным и содержательным требованиям;
2. отзыв (характеристика) руководителя профильной организации;
3. представление проделанной работы студентом;
4. ответы на вопросы;
5. качество представленных материалов (собранная и обработанная информация).

## **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Рекомендуемая литература (основная)**

1. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. - 5-е изд., стереотип. - М. : КНОРУС, 2015. - 200 с.
2. Волков, П.А. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / П.А. Волков, К.С. Захаров. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2017. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки
3. Овчаров, А.О. Экономика туристских предприятий : учеб. пособие / А.О. Овчаров. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
4. Гукова, О.Н. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса (хозяйственные и правовые аспекты) : учеб. пособие / О.Н. Гукова, Е.Н. Ястребова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высш. образование; Бакалавриат) .
5. Советов, В.М. Основы функционирования систем сервиса : учеб. пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2014. - 624 с. - (Бакалавриат) .

### **Рекомендуемая литература (дополнительная)**

6. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сфере услуг : туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.А. Зайцева. - М. : Академия, 2013. - 288 с. - (Высш. проф. образование; Бакалавриат) .
7. Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 202 с. - (Высш. образование; Бакалавриат).
8. Безрутенко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Ю.В. Безрутенко. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2016. - 232 с.
9. Диянова, С.Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с.
10. Губина, Е.М. Основы экономики в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова. - Электрон. поисковая прогр. - Волгоград : ВГАФК, 2013. - Режим доступа: <http://rucont.ru>. - Загл. с экрана.



11. Организация досуговых мероприятий : учебник для студентов / ред. Б.В. Куприянов. - М. : Академия, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).
12. Гостиничный менеджмент : учеб.пособие / ред. Н.А. Зайцева. - М. : ИНФРА-М; Альфа-М, 2015. - 352 с. - (Сер. Бакалавриат).
13. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; ред. Е.И. Богданов. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - (Высш. образование).

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

- 1) <http://www.aup.ru> Административно-Управленческий Портал - Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу
- 2) <http://www.consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д.
- 3) <http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.
- 4) <http://www.profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по теории организации и менеджменту
- 5) <http://www.ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту
- 6) <http://www.devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций.
- 7) <http://www.emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями.
- 8) <http://www.econline.h1.ru> – экономикс он-лайн. Сборник разнообразных ресурсов по экономике, менеджменту, теории организаций, в том числе электронные версии классических трудов.
- 9) <http://superidea.ru> Идеи (и суперидеи) в сфере бизнеса
- 10) <http://mc-ma.narod.ru/portal.htm> Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.
- 11) <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
- 12) Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.
- 13) <http://rucont.ru>- Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 274477)

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Отчет по практике, как отмечено выше, состоит из четырех элементов. Каждый из них имеет свои особенности.

**Введение** – определяется место и время прохождения практики; цель и задачи прохождения практики, объект, выполняемые функции, информационная база практики, последовательность прохождения практики, перечень работ, выполненных в процессе практики.

**Общая характеристика предприятия** - определить тип, специализацию, организационно-правовую форму предприятия. Описать: наименование предприятия; принадлежность или вхождение в объединения; место расположения и краткое описание офиса; структура предприятия, численность персонала. Изучить и классифицировать виды деятельности предприятия и услуги, оказываемые предприятием.

**Пояснение - пример:**

**Общая характеристика ООО ТБ «Солвекс – Трэвэл». Полное наименование, профиль деятельности и год основания, награды:** Туристическое бюро «Солвекс-Трэвэл» образовано 22 марта 1993 года. Первоначально компания вышла на рынок как профильный туроператор по Болгарии, и уже через два года стала лидером этого направления. Генеральный директор Туристическое бюро «Солвекс-Трэвэл» – Ирина Евгеньевна Петрова. С 1995 года «Солвекс» является членом Российского союза туриндустрии, а с 2007 года состоит в Ассоциации Туроператоров России (АТОР).

За годы работы компания была удостоена многих профессиональных премий и дипломов (более 20). «Солвекс-Трэвэл» – высокотехнологичная компания, еще в 1998 году получившая диплом «За использование и пропаганду информационных технологий в туризме». «Солвекс» – агент ряда известных и успешных авиакомпаний таких как: «Аэрофлот», «Сибирь», «Bulgaria air», «Air Malta», «Gatar airways», «Thai airways», «El – Al», «Singapore airlines» и другие.

**Вид деятельности:** Туроператор. **Организационно-правовая форма предприятия:** Туристическое бюро «Солвекс - Трэвэл» является обществом с ограниченной ответственностью и ведет свою деятельность на основе ГК РФ. Общество является юридическим лицом и действует на основе Устава и Учредительного договора, имеет собственное имущество, самостоятельный баланс и расчетный счет. Оно зарегистрировано Министерством Российской Федерации по налогам и сборам, государственная регистрация серия 77 № 0642107.

**Реквизиты предприятия:** Главный офис фирмы, расположенный в самом центре Москвы, недалеко от м. Кропоткинская, ул. Пречистенка, дом 17/9/8, стр.1, офис 33, тел: 956-14-18 (многоканальный), факс 201-55-74, E-mail: info@solvex.ru. Предприятие занесено в Единый Государственный реестр юридических лиц 25 апреля 2005 года за № 2057721012743. 13 марта 2002 года Министерством экономического развития и торговли Российской Федерации была выдана лицензия № 77-оф-00994 на право осуществление туроператорской деятельности. 13 марта 2002 года Министерством экономического развития и торговли Российской Федерации была выдана лицензия №77-аф-01168 на турагентскую деятельность. Компанией разработан новый web-сайт: [www.solvex.ru](http://www.solvex.ru), который отличается информативностью и достаточным удобством для посетителей.

**График работы:** Понедельник- пятница с 10ч. до 20 ч. Суббота – с 11 ч. до 16 ч. Воскресенье – выходной. **Специализация:** «Солвекс-Трэвэл» – это многопрофильный туроператор, работающий по Болгарии, Греции, России, Украине, Мальте, Словакии, Израилю, Таиланду, Индонезии, Сингапуру, Камбоджа и Малайзии и др. Значительное место в работе компании занимает внутренний туризм, она организует туры по всей России - от Балтийского моря до Черного. «Солвекс-Трэвэл» предлагает разнообразные виды отдыха и путешествий – пляжный отдых, экскурсионные и паломнические туры, горнолыжные туры, оздоровительные программы.

**Краткая характеристика услуг:** Особенное место в туристском предложении компании занимает детский и молодежный туризм, за вклад в развитие которого компания удостоена одной из самых престижных наград туриндустрии – «Хрустальный глобус», а так же других наград за развитие этого направления («МИТТ – 2006», звезда «Travel.ru» как

лучшей турфирме в России предлагающая туры для детей). Турфирма «Солвекс-Трэвэл» постоянно совершенствует уже существующие программы, расширяет спектр предложений в каждой из предлагаемых туристам стран и географию предлагаемых маршрутов. Туристический продукт компании всегда тщательно разработан, он базируется на гарантированных квотах мест в отелях и на авиарейсах и, конечно же, на собственных чартерных программах.

**Участие в выставках:** «Солвекс-Трэвэл» ежегодно принимает участие в крупнейших туристических выставках «МИТТ», «Отдых» и «Интурмаркет», а так же участвует в различных московских и региональных туристических workshop's и ярмарках. «Солвекс-Трэвэл» очень тщательно подходит к выбору зарубежных партнеров. Предприятие работает с ведущими, хорошо себя зарекомендовавшими, надежными компаниями. Это позволяет фирме разрабатывать доступные по цене туры с высоким уровнем сервиса.

**Сведения об общей структуре организации:** В структуру компании «Солвекс-Трэвэл» входят: самостоятельные отделы бронирования по направлениям, отдел реализации, авиаотдел, отдел маркетинга и рекламы, группа системных администраторов. Отделы возглавляют профессионалы с большим стажем работы в туризме, которые руководят знающими и доброжелательными менеджерами. В организации работает 12 человек.

Можно также в этом разделе представить иллюстративный и фотоматериал.

**Работа основных структурных подразделений предприятия.** Описание организации работы: персонал отдела, квалификационные требования к сотрудникам и их должностные обязанности; организация рабочих мест сотрудников отдела; техническое и информационное обеспечение рабочих мест. Описание технологии работы: технологические операции; информационное обеспечение; документооборот, образцы документов.

**Пояснение - пример:**

Таблица 1- Изучение перечня должностей на примере туристической фирмы

| Турагентская деятельность – перечень должностей   | Туроператорская деятельность – перечень должностей   |
|---|--|
| Директор / Начальник отдела турагентства по:<br>1) маркетингу и продажам<br>2) турпродуктам<br>3) связям с общественностью<br>4) работе с клиентами<br>5) кадрам<br>6) информационным технологиям<br>7) финансам                                      | Директор / Начальник отдела туроператора по:<br>1) маркетингу<br>2) бронированию и продажам<br>3) турпродуктам<br>4) связям с общественностью<br>5) работе с клиентами<br>6) кадрам<br>7) информационным технологиям<br>8) финансам                              |
| 1. Менеджер по направлению<br>2. Менеджер по бронированию<br>3. Менеджер по маркетингу и рекламе<br>4. Менеджер по работе с клиентами<br>5. Менеджер по связям с общественностью<br>6. Менеджер по кадрам<br>7. Руководитель тургрупп<br>8. Бухгалтер | 1. Менеджер по направлению<br>2. Менеджер по бронированию<br>3. Менеджер по маркетингу и рекламе<br>4. Менеджер по работе с клиентами<br>5. Менеджер по связям с общественностью<br>6. Менеджер по визовому обеспечению<br>7. Менеджер по кадрам<br>8. Бухгалтер |
| 1. Агент по бронированию<br>2. Агент по продажам<br>3. Агент по выездному туризму<br>4. Агент по въездному и внутреннему  | 1. Оператор по бронированию<br>2. Оператор по продажам<br>3. Оператор по выездному туризму<br>4. Оператор по въездному и внутреннему   |

|   |   |
|---|---|
| туризму<br>5. Ассистент по формированию тургрупп<br>6. Референт<br>7. Секретарь<br>8. Кассир<br>9. Стажер<br>10. Курьер | туризму<br>5. Сопровождающий<br>6. Референт<br>7. Секретарь<br>8. Кассир<br>9. Стажер<br>10. Курьер |
|---|---|

Таблица 2 - Изучение и анализ должностных инструкций основных категорий

| №  | Должности                                     | Должностные обязанности (согласно Должностной инструкции) | Должностные обязанности (согласно Квалификационным требованиям) | Знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей | Навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей | Техническое обеспечение рабочего места | Информационное обеспечение рабочего места |
|----|---|---|---|---|---|--|---|
| 1. | Менеджер по направлению.                      |   |   |   |   |  |   |
| 2. | Менеджер по работе с клиентами(4-5 категорий) |   |   |   |   |  |   |

В выводах раздела необходимо сравнить должностные обязанности по Должностным инструкциям и Квалификационным требованиям, выявить отклонения. Сравнить требуемые знания и навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей с реально полученными знаниями и навыками, в процессе теоретического и практического обучения в ВУЗе. Приложить образцы документов, попытаться представить схему документооборота организации

**Описание услуг** - описание продукта предприятия: работа с каталогами и ценовыми предложениями; работа с информацией на сайте; работа с базами данных, в том числе с электронными. Краткое описание организации обслуживания клиентов.

**Пояснение-пример:**

Турфирма «Юнона» предлагает резервирование турпоездов по телефону, также продажу туров в офисе, доставку по указанному адресу. Анализ предлагает огромный спектр маршрутов и туров, которые удовлетворят даже самого требовательно клиента. Также много экономичных туров, а также многие турфирмы предлагают «горячие туры». Но одно дело создать такую фирму, а другое дело зарекомендовать себя на рынке тур услуг. По сути доходность от тура составляет обычно 10%, ведь в основном турфирма является розничным продавцом. В основном востребованы дешевые путевки, ведь туристы, выбирающие VIP-туры могут самостоятельно выбрать туроператора, поэтому многие фирмы для таких клиентов делают скидку 5-10%, при этом теряя долю прибыли. Поэтому самое важное для турфирмы это доверие клиентов и наработка постоянных клиентов. Менеджмент обслуживания направлен на выполнение основной производственной задачи туроператора--качественное предоставление туроператорских услуг. Это требует выполнения всех специфических требований, диктуемых потребностями рынка и безопасностью туристов. Необходимо учитывать особенности обслуживания, входящие в понятие гостеприимства.

Каждое предприятие разрабатывает свою стратегию обслуживания -это план действий, который определяет, как оно будет конкурировать на соответствующем рыночном

пространстве. Стратегия обслуживания затрагивает три главных компонента любого предпринимательства:

1. Потребности клиентов
2. Способность кампании
3. Долгосрочная прибыль

Следует обратить внимание на основные составляющие менеджмента обслуживания туристов, обеспечивающие приоритеты в работе туроператора.

1. Информация.
2. Обеспечение постоянной оперативной связи с поставщиками услуг.
3. Обеспечение связи с туристами через сопровождающего или гида, а также регистрацию данных об отправляющихся в путешествие туристах.
4. Предоставление страховых гарантий туристам
5. Соблюдение технологических особенностей тура

Общие рекомендации по технологии обслуживания туристов на туре:

- четкое соответствие предоставляемых услуг оплаченному набору;
- соответствие рекламируемого уровня обслуживания декларированному при продаже тура;
- целевая адресная направленность туров по содержанию;
- четкое и своевременное предоставление услуг;
- оптимальность программы обслуживания;
- анимация обслуживания.

**Выводы** - определение студентом своего места и роли в качестве будущего специалиста в структуре объекта практики. Определение тематики и направлений исследований студента в ходе дальнейшего обучения с учетом практических задач, стоящих перед предприятием и выявленных студентом в ходе практики.

## **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

Учебная практика осуществляется на основе договоров. Практика проводится в форме работы студентов в организациях и учреждениях сферы сервиса, включенных в процесс оказания социально-культурных услуг.

Базой проведения практики студентов являются следующие организации и учреждения: туроператорских фирмах, турагентствах, бюро путешествий и экскурсий, гостиницах, отелях, санаторно-курортных и туристских комплексах, театрах, музеях, досуговых центрах, киноцентрах, библиотеках, образовательных учреждениях, выставочных объединениях, рекламных агентствах, ресторанах, клубных учреждениях, спортивно-оздоровительных комплексах, фитнес-центрах, парках и садах отдыха и развлечений, общественных организациях, занимающихся организацией туризма, образовательной и информационной деятельностью и других организациях социально-культурной сферы.

К услугам студентов в период практики предоставляются возможности библиотеки академии, спортивно-педагогических кафедр, мультимедийное оборудование.

Студентам, трудоустроившимся на период прохождения практики в организацию, гарантированы все права, предусмотренные Трудовым кодексом Российской Федерации.

Оплата труда студентов в период практики при условии их трудоустройства в организации осуществляется в порядке, предусмотренном Законодательством РФ с учётом отраслевых особенностей организации.

## **ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ПРАКТИКИ И ПРАКТИКАНТОВ**

Обязанности руководителей практики и практикантов изложены в соответствии с Положением «О практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» Федерального государственного

бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта» от 06.09.2016 года.

Обязанности и права обучающихся при прохождении практики

Обязанности:

- 1) с момента закрепления практиканта за рабочим местом на него распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации;
- 2) в период практики обучающийся подчиняется распоряжениям руководителей баз практики, руководителям практики от академии; проходит инструктаж по охране труда и технике безопасности, медицинский осмотр (при необходимости); несет ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;
- 3) практикант выполняет все виды работ, предусмотренные программой практики, тщательно готовится к их проведению;
- 4) практикант должен стремиться быть в ходе практики образцом организованности, дисциплинированности, вежливости и трудолюбия;
- 5) за два дня до окончания практики практиканты сдают всю отчетную документацию групповому руководителю практики;
- 6) в случае возникновения обстоятельств, препятствующих выполнению программы практики, практикант обязан в течение 3-х дней проинформировать об этом группового руководителя практики и деканат;
- 7) при неоднократном нарушении дисциплины, срыва занятий практикант может быть отстранен от прохождения практики.

Права:

- 1) выбирать место прохождения практики из числа предложенных баз;
- 2) получать консультацию по любым вопросам, касающимся практики у группового руководителя (методиста), преподавателей кафедр академии;
- 3) пользоваться библиотекой, кабинетами и находящимися в них учебно-методическими пособиями;
- 4) вносить предложения по совершенствованию программ практики и отдельных заданий;
- 5) получать разъяснение от руководителя практики по поводу выставляемых оценок;
- 6) обращаться по спорным вопросам к руководителю практики академии и декану факультета.

#### **Руководитель профильной организации (направления «Сервис»)**

- 1) способствует созданию атмосферы доброжелательности, внимания к работе практикантов в руководимой организации;
- 2) знакомит практикантов с задачами, стоящими перед организацией, успехами и достижениями, проблемами, режимом ее работы, правилами техники безопасности;
- 3) контролирует работу практикантов, вносит предложения по совершенствованию практики.

#### **Обязанности руководителя практики от академии**

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» (методист):

- 1) составляет рабочий план проведения практики, осуществляет организационно-методическое руководство работой практикантов на базе практики;
- 2) устанавливает связь с профильными организациями, знакомит работников баз, принимающих участие в проведении практики с программой практики, ведет с ними при необходимости инструктивно-методическую работу;
- 3) участвует в проведении установочной и итоговой конференции;

- 4) участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- 5) помогает обучающимся в разработке индивидуальных планов на период практики, утверждает и контролирует их выполнение;
- 6) разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- 7) оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;
- 8) осуществляет контроль над соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным Стандартом;
- 9) своевременно информирует кафедру, деканат руководителя практики академии о ходе практики, случаях нарушения трудовой дисциплины;
- 10) несет ответственность за соблюдение обучающимися правил техники безопасности;
- 11) контролирует соблюдение студентами правил внутреннего трудового распорядка, выполнение студентами индивидуальных заданий;
- 12) проверяет документацию и итоговые отчеты обучающихся,
- 1) 13) оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

**4.2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ** основной образовательной программы направления подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Тип производственной практики – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Способ проведения практики – выездная, стационарная

Автор-разработчик: Бескровная В.А., д.э.н., доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

### **РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

Прохождение практики направлено на приобретение студентом:

|                |   |              |
|----------------|---|--------------|
| <b>Знаний:</b> | подходов к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности;   | <i>ОК-2</i>  |
|                | форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия;  | <i>ОК-3</i>  |
|                | основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;   | <i>ОК-4</i>  |
|                | условий для формирования самоорганизации и самообразования;   | <i>ОК-5</i>  |
|                | общеправовых понятий; основ социальной политики государства, международного и российского права;  | <i>ОК-6</i>  |
|                | основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;  | <i>ОПК-2</i> |
|                | способов изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;   | <i>ПК-3</i>  |
|                | способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;               | <i>ПК-4</i>  |
|                | основ современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;   | <i>ПК-6</i>  |
|                | особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;                                   | <i>ПК-8</i>  |
|                | основных психологических особенностей потребителя, которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления продаж;                       | <i>ПК-9</i>  |
|                | сущности, содержания и особенностей организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики; | <i>ПК-10</i> |



|                |  |              |
|----------------|--|--------------|
|                | особенностей работы с потребителем в контактной зоне;  | <i>ПК-11</i> |
|                | основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса; | <i>ПК-13</i> |
|                | основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;  | <i>ПК-14</i> |
|                | основных элементов исторического наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса.  | <i>ПК-15</i> |
| <b>Умений:</b> | использовать технологии анализа деятельности сервисного предприятия;   | <i>ОК-2</i>  |
|                | решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия;  | <i>ОК-3</i>  |
| \              | работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;  | <i>ОК-4</i>  |
|                | организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования;   | <i>ОК-5</i>  |
|                | использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности;  | <i>ОК-6</i>  |
|                | разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;   | <i>ОПК-2</i> |
|                | изучать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;  | <i>ПК-3</i>  |
|                | разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;             | <i>ПК-4</i>  |
|                | разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;                                      | <i>ПК-6</i>  |
|                | диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;  | <i>ПК-8</i>  |
|                | учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж;  | <i>ПК-9</i>  |
|                | рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики;  | <i>ПК-10</i> |
|                | работать с потребителем в контактной зоне, консультировать;  | <i>ПК-11</i> |
|                | контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;                          | <i>ПК-13</i> |

|  |   |              |
|--|---|--------------|
|  | прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;  | <i>ПК-14</i> |
|  | актуализировать историческое наследие для повседневной практики в сфере сервиса.  | <i>ПК-15</i> |
| <b>Навыков и/или опыта деятельности:</b> | практического применения методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия;  | <i>ОК-2</i>  |
|  | владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;  | <i>ОК-3</i>  |
|  | толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;   | <i>ОК-4</i>  |
|  | формирования самоорганизации и самообразования;   | <i>ОК-5</i>  |
|  | учета социальной политики государства, международного и российского права при использовании общеправовых знаний;  | <i>ОК-6</i>  |
|  | владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;  | <i>ОПК-2</i> |
|  | использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;   | <i>ПК-3</i>  |
|  | проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;                                    | <i>ПК-4</i>  |
|  | применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;  | <i>ПК-6</i>  |
|  | анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности;  | <i>ПК-8</i>  |
|  | практического использования основные психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж;  | <i>ПК-9</i>  |
|  | использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики; | <i>ПК-10</i> |
|  | согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем;   | <i>ПК-11</i> |
|  | реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.                      | <i>ПК-13</i> |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
|  | использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере; | <i>ПК-14</i> |
|  | поиска информации и исследовательской деятельности при актуализации исторического наследия.                | <i>ПК-15</i> |

## МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Практика относится к вариативной части образовательной программы. В соответствии с учебным планом проводится на 3 и 4 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачёт. Для успешного прохождения практики необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: сервисная деятельность, психология обслуживания клиентов, практикум по изучению психологических особенностей потребителей услуг сервиса, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, организация и планирование деятельности предприятий сервиса, организация персональных продаж в сервисе, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социокультурной деятельности, технологические основы социокультурного сервиса, реклама и связи с общественностью, правовое регулирование в социально-культурном сервисе, основы управления персоналом в сфере сервиса, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, бизнес-планирование в сфере сервиса, инновации в социально-культурном сервисе.

## ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Объём практики – 9 зачетных единиц (324 часа), продолжительность – 6 недель:

3 курс (6 семестр) – 3 зачетных единицы (108 часов), 2 недели;

4 курс (8 семестр) – 6 зачетных единиц (216 часов), 4 недели.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### Виды работ и трудоемкость

| № п/п | Этапы, разделы и виды работ   | Всего часов | Виды работ и трудоемкость (в часах) |                     |   | Формы текущего контроля | Неделя |
|-------|---|-------------|-------------------------------------|---------------------|---|-------------------------|--------|
|       |   |             | Наблюдение, изучение, анализ        | Практическая работа | Самостоятельная работа/работа с документами |                         |        |
|       | <b>3 курс</b>   | <b>108</b>  | <b>40</b>                           | <b>5</b>            | <b>63</b>                                   |                         |        |
| 1     | Ознакомление с предприятием сервиса. Инструктаж по технике безопасности | 27          | 10                                  | -                   | 17  | Запись в дневнике       | 1      |

|     |   |            |            |           |           |                          |      |
|-----|---|------------|------------|-----------|-----------|--------------------------|------|
| 2   | Правила предоставления услуг в РФ (применительно к предприятию).    | 27         | 15         | 5         | 7         | Запись в дневнике        | 1    |
| 3   | Организация обслуживания клиентов                                   | 27         | 15         | -         | 12        | Запись в дневнике        | 2    |
| 4   | Обобщение материала по практике                                     | 27         | -          | -         | 27        | Оценка содержания отчета | 1, 2 |
|     | <b>4 курс</b>   | <b>216</b> | <b>121</b> | <b>20</b> | <b>75</b> |                          |      |
| 1   | Ознакомление с предприятием сервиса                                 | 6          | 2          | -         | 4         | Запись в дневнике        | 1    |
| 2   | Организация и технология обслуживания                               |            |            |           |           |                          |      |
| 2.1 | Состав работ относящихся к основной службе предприятия              | 22         | 17         | -         | 5         | Запись в дневнике        | 1    |
| 2.2 | Технология предоставления дополнительных услуг                      | 22         | 17         | -         | 5         | Запись в дневнике        | 2    |
| 2.3 | Организация работы персонала  | 22         | 17         | -         | 5         | Запись в дневнике        | 2    |
| 2.4 | Организация и проведение инвентаризации имущества                   | 22         | 17         | -         | 5         | Запись в дневнике        | 2    |
| 2.5 | Технологический процесс по основной и сопутствующим услугам         | 22         | 17         | -         | 5         | Запись в дневнике        | 3    |
| 3   | Организация обслуживания клиентов                                   | 20         | 12         | 6         | 2         | Запись в дневнике        | 3    |
| 4   | Выполнение обязанностей среднего управляющего персонала предприятия | 20         | 6          | 12        | 2         | Запись в дневнике        | 3    |
| 5   | Реклама и ее размещение на предприятии                              | 20         | 12         | 2         | 6         | Запись в дневнике        | 4    |

|   |   |    |   |   |    |                                |     |
|---|---|----|---|---|----|--------------------------------|-----|
| 6 | Выполнение индивидуального задания по ВКР           | 20 | 4 | - | 16 | Оценка индивидуального задания | 4   |
| 7 | Обобщение материала и оформление отчета по практике | 20 | - | - | 20 | Оценка содержания отчета       | 1-4 |

### Виды работ и соответствие планируемым результатам обучения

| № п/п | Виды работ   | Соответствие планируемым результатам обучения (знаниям, умениям и навыкам)  |
|-------|--|---|
|       | <b>3 курс</b>  |   |
| 1     | Ознакомление с предприятием сервиса.<br>Инструктаж по технике безопасности | Знания основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Умения изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. Навыки владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.   |
| 2     | Правила предоставления услуг в РФ (применительно к предприятию).           | Знаний общеправовых понятий; основ социальной политики государства, международного и российского права. Умений использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности. Навыки учета социальной политики государства, международного и российского права при использовании общеправовых знаний.  |
| 3     | Организация обслуживания клиентов  | Знания особенностей работы с потребителем в контактной зоне; форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия, особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Навыки согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем, анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности. |
| 4     | Обобщение материала по практике  | Знания основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса, основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. Умения контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса, прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги. Навыки  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса, использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере.   |
|     | <b>4 курс</b>  |   |
| 1   | Ознакомление с предприятием сервиса                    | Знания основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Умения изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности. Навыки владения способами коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.   |
| 2   | Организация и технология обслуживания                  | Знания основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, основных элементов исторического наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса. Умения контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса, актуализировать историческое наследие для повседневной практики в сфере сервиса. Навыки владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, поиска информации и исследовательской деятельности при актуализации исторического наследия.   |
| 2.1 | Состав работ относящихся к основной службе предприятия | Знания основ современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Умения разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Навыки применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.   |
| 2.2 | Технология предоставления дополнительных услуг         | Знания особенностей работы с потребителем в контактной зоне; форм устной и письменной коммуникации, задач межличностного и межкультурного взаимодействия, основ современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Умения работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Навыки практического использования основные психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж, применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. |
| 2.3 | Организация работы персонала                           | Знания основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований  |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | потребителя; основных психологических особенностей потребителя, которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления продаж. Умения работать с потребителем в контактной зоне, консультировать; учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж. Навыки толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; практического использования основных психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж.   |
| 2.4 | Организация и проведение инвентаризации имущества           | Знания подходов к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности, основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. Умения использовать технологии анализа деятельности сервисного предприятия, прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги. Навыки практического применения методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия, использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере.  |
| 2.5 | Технологический процесс по основной и сопутствующим услугам | Знания основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, основ современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Навыки владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.   |
| 3   | Организация обслуживания клиентов                           | Знания основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; основных психологических особенностей потребителя, которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления продаж, особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Умения работать с потребителем в контактной зоне, консультировать; учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж, диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. Навыки толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; практического использования основных психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж, анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | процессе диверсификации сервисной деятельности.   |
| 4 | Выполнение обязанностей среднего управляющего персонала предприятия | Знания подходов к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности, условий для формирования самоорганизации и самообразования, основ современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Умения использовать технологии анализа деятельности сервисного предприятия, организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования, разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. Навыки практического применения методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия, формирования самоорганизации и самообразования, применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.  |
| 5 | Реклама и ее размещение на предприятии                              | Знание общеправовых понятий; основ социальной политики государства, международного и российского права. Умения использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности. Навыки учета социальной политики государства, международного и российского права при использовании общеправовых знаний.  |
| 6 | Выполнение индивидуального задания по ВКР                           | Знаниями условий для формирования самоорганизации и самообразования, способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. Умения организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования, разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги. Навыки формирования самоорганизации и самообразования, проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере. |
| 7 | Обобщение материала и оформление отчета по практике                 | Знания основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Умения контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. Навыки реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.  |



## ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Над отчетом студент должен работать систематически весь период прохождения практики. В отчете должно быть подробно изложено содержание деятельности студента, указаны книги, пособия, документы, которые использовались в ходе практики. При подготовке отчета необходимо учитывать, что в нем должна фигурировать не первичная, а обработанная и проанализированная информация в виде таблиц, графиков, рисунков, схем и т.д. с соответствующими ссылками и комментариями, которые составляют практическую базу для разработки подходов к решению проблемы, определенной как приоритетная для организации.

Отчет о практике подписывается в организации, заверяется руководителем предприятия или руководителем практики, печатью организации (на титульном листе отчета), а затем представляется на кафедру **сразу** после возвращения с практики.

Вместе с отчетом сдаются:

- дневник прохождения практики, заверенный руководителем практики;
- индивидуальное задание по выпускной квалификационной работе;
- характеристика производственной и общественной деятельности студента, подписанная руководителем организации и/или руководителем практики, и также заверенная печатью предприятия (Приложение Б);
- направление (договор) на прохождение практики, заверенное печатью и подписью руководителя организации по месту прохождения практики.

Перечисленные материалы и документы, за исключением направления (договора) на прохождение практики, подшиваются в папку, каждый документ отделяется стикером. Отсутствие данных документов является основанием для недопущения студента к сдаче зачета по практике. В отчете о прохождении практики должны быть отражены все элементы программы практики. Отчет имеет следующую структуру:

Введение

1. Общая характеристика предприятия
2. Организация и технология обслуживания
3. Организация обслуживания клиентов
4. Обязанности среднего управляющего персонала предприятия.
5. Реклама и ее размещение на предприятии.

Выводы

Список литературы

Приложения

Документы организации, полученные студентом в период прохождения практики не должны содержать сведений, составляющих государственную, служебную, коммерческую, личную тайну, а также иные сведения, не относящиеся к предмету изучения и не входящие в программу практики студентов. В приложениях к отчету могут включаться копии документов, фотографии и другие материалы. Приложения нумеруются буквами (кириллица).

На последней странице заключения после текста через 2 интервала ставится подпись студента и дата написания отчета о практике. Отчет пишется на лицевой стороне стандартных листов бумаги формата А4 с полями: слева 30 мм, сверху и снизу – 20 мм, справа – 10 мм. Шрифт 13-14 Times New Roman. Форматирование «по ширине». Абзацный отступ 1,25 см. Нумерация страниц внизу по центру цифрами. Расстановка переносов «автоматическая». Текст отчета по производственной практике оформляется в соответствии с основными требованиями кафедры к оформлению письменных работ, ПЛЮС: выполненный отчет не должен копировать письменные работы других студентов. В этом случае отчет по производственной практике расценивается как выполненный неудовлетворительно, объем работы – от 30 до 40 страниц (без приложений).

Отчет должен быть аккуратно оформлен, иметь титульный лист (приложение А), содержание. После проверки отчет защищается. Студент, не сдавший отчета или

получивший неудовлетворительную оценку, повторно направляется на практику без перевода на следующий курс.

**Дневник практики** является основным отчетным документом, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом практики, в котором отражается его текущая работа в процессе практики (см. приложение В):

После выбора и утверждения темы выпускной квалификационной работы и получения от научного руководителя **индивидуального задания** на ее выполнение перед студентом ставятся следующие задачи. Студент должен:

- изучить научную и специальную литературу, законодательные и нормативные документы и материалы по проблеме, выбранной для выполнения выпускной квалификационной работы;

- изучить имеющийся в отечественной и зарубежной литературе опыт и определить возможности его использования при изучении проблемы;

- собрать, обработать, проанализировать первичную информацию по теме работы, выполнить все необходимые практические расчеты, используя выбранные алгоритмы и разработанные программы;

- используя результаты, полученные в процессе анализа и обобщения исходных материалов, подготовить обоснованные выводы, рекомендации и предложения и представить их на обсуждение специалистов отдела, службы, подразделения по месту практики;

- выработать концепцию практической части выпускной квалификационной работы.

Выполнение индивидуального задания по теме выпускной квалификационной работы оформляется отдельным приложением, включающим обзор литературы (1 раздел с подраздела выпускной квалификационной работы) и список источников, а также концепцию третьей части выпускной квалификационной работы. Приложение должно иметь титульный лист (приложение Г) и отмечается стикером.

По возвращении с практики студент должен сделать сообщение по теме исследования на итоговой конференции.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе прохождения практики

| Компетенции | Показатели   | Критерии оценивания  | Средства оценивания  |
|-------------|--|--|--|
| ОК-2        | <b>знания:</b> подходов к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности;<br><b>умения:</b> использовать технологии анализа деятельности сервисного | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><i>знает</i> основную терминологию и базовые подходы к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности;<br><i>умеет</i> проводить общий анализ основной деятельности сервисного предприятия;<br><i>владеет</i> простейшими методами анализа и контроля деятельности сервисного предприятия. | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |

|      |   |  |  |
|------|---|--|--|
|      | <p>предприятия;<br/><b>навыки:</b><br/>практического<br/>применения<br/>методов анализа и<br/>контроля<br/>деятельности<br/>сервисного<br/>предприятия;<br/>бизнес-<br/>планирования.</p>   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/><i>знает</i> терминологию и основные подходы к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности;<br/><i>умеет</i> проводить детальный анализ деятельности сервисного предприятия;<br/><i>владеет</i> методами анализа и контроля деятельности сервисного предприятия, базовыми элементами технологии бизнес-планирования.</p>   | <p><i>Диалог,<br/>получение<br/>хорошей<br/>оценки по<br/>пятибалльн<br/>ой шкале.</i></p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/><i>знает</i> терминологию и научные подходы к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности в условиях изменяющейся среды;<br/><i>умеет</i> использовать широкий спектр технологий анализа деятельности сервисного предприятия;<br/><i>владеет</i> современными методами и технологиями анализа и контроля деятельности сервисного предприятия, информационными технологиями бизнес-планирования.</p>   | <p><i>Дискуссия в<br/>интерак-<br/>тивной<br/>форме,<br/>получение<br/>отличной<br/>оценки по<br/>пятибалльн<br/>ой шкале.</i></p>                           |
| ОК-3 | <p><b>знания:</b> форм<br/>устной и<br/>письменной<br/>коммуникации,<br/>задач<br/>межличностного и<br/>межкультурного<br/>взаимодействия;<br/><b>умения:</b> решать<br/>задачи<br/>межличностного и<br/>межкультурного<br/>взаимодействия.<br/><b>навыки:</b> владения<br/>способами<br/>коммуникации в<br/>устной и<br/>письменной<br/>формах для<br/>решения</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/><i>знает</i> основные формы устной и письменной коммуникации; базовые понятия дисциплины.<br/><i>умеет</i> реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; выполнять письменные задания в соответствии с требованиями.<br/><i>владеет</i> базовой терминологией дисциплины; базовыми навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме.</p>  | <p><i>Устное<br/>описание<br/>аспектов<br/>деятель-<br/>ности,<br/>получение<br/>удовлетво-<br/>рительной<br/>оценки по<br/>пятибалльн<br/>ой шкале.</i></p> |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/><i>знает:</i> основные формы устной и письменной коммуникации; базовые понятия дисциплины; различные способы и приемы эффективной коммуникации по темам дисциплины.<br/><i>умеет:</i> коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; выполнять письменные задания в соответствии с требованиями; аргументировать свою позицию в устной и письменной форме.<br/><i>владеет:</i> базовой терминологией дисциплины; навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме с применением данной терминологии.</p> | <p><i>Диалог,<br/>получение<br/>хорошей<br/>оценки по<br/>пятибалльн<br/>ой шкале.</i></p>   |

|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> основные и дополнительные формы устной и письменной коммуникации; базовые и дополнительные понятия дисциплины; различные способы и приемы эффективной коммуникации по темам дисциплины.<br/> <b>умеет</b> реализовывать устную коммуникацию на темы, относящиеся к дисциплине; выполнять письменные задания в соответствии с требованиями; выполнять дополнительные письменные задания; аргументировать свою позицию в устной и письменной форме; активно участвовать в дискуссионных формах работы, предлагать новые идеи для обсуждения.<br/> <b>владеет</b> базовой и дополнительной терминологией дисциплины; навыками аргументирования своей позиции в устной и письменной форме с применением данной терминологии; навыком систематизации собственных аргументов и аргументов оппонентов; подведения итогов дискуссии.</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |
| ОК-4 | <p><b>знания:</b><br/>основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.<br/> <b>умения:</b><br/>работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.<br/> <b>навыки:</b><br/>толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива.<br/> <b>умеет</b> работать в коллективе; участвовать в трудовой деятельности коллектива предприятия сервиса;<br/> <b>владеет</b> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса.</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
|      |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива; механизмы командной работы в коллективе;<br/> <b>умеет</b> работать в коллективе; учитывать в процессе трудовой деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между членами коллектива;<br/> <b>владеет</b> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса; навыком преодоления конфликтных ситуаций в коллективе.</p>  | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i></p>  |

|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива; механизмы командной работы в коллективе; виды конфликтов и способы их преодоления;<br/> <b>умеет</b> работать в коллективе; участвовать в трудовой деятельности коллектива предприятия сервиса; учитывать в процессе трудовой деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между членами коллектива;<br/> <b>владеет</b> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса; навыком преодоления конфликтных ситуаций в коллективе; способностью учитывать интересы всех членов коллектива в процессе сервисной деятельности.</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |
| ОК-5 | <p><b>знания</b> условий для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>умения</b> организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>навыки</b> формирования самоорганизации и самообразования.</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> базовые условия для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>умеет</b> организовать базовые условия для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>владеет</b> опытом проектирования условий для формирования самоорганизации и самообразования.</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> основные условия для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>умеет</b> создавать основные условия, способствующие формированию самоорганизации и самообразования;<br/> <b>владеет</b> опытом создания условий, способствующих формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание практической значимости содержания деятельности.</p>   | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i></p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> широкий спектр условий, в процессе которых формируются самоорганизация и самообразование, позволяющие самосовершенствоваться в процессе сервисной деятельности;<br/> <b>умеет</b> создать необходимые условия, способствующие формированию</p>   | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |

|             |  |   |  |
|-------------|--|---|--|
|             |  | самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание практической значимости содержания осваиваемой профессиональной деятельности;<br><b>владеет</b> опытом создания условий, способствующих формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание практической значимости содержания осваиваемой профессиональной деятельности.  | <i>ой шкале.</i>   |
| <b>ОК-6</b> | <b>знания:</b><br>общеправовых понятий; основ социальной политики государства, международного и российского права;<br><b>умения:</b><br>использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности;<br><b>навыки:</b> учета социальной политики государства, международного и российского права при использовании общеправовых знаний. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>знает</b> организационно-правовые основы предпринимательского дела;<br><b>умеет</b> использовать знания общеправовых основ предпринимательского дела для анализа конкретных ситуаций;<br><b>владеет</b> навыком учета организационно-правовых основ предпринимательского дела при планировании сервисной деятельности   | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |
|             |  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>знает</b> организационно-правовые основы предпринимательского дела; особенности российского законодательства в сфере предпринимательского дела;<br><b>умеет</b> использовать знания общеправовых основ предпринимательского дела для анализа конкретных ситуаций; выявлять особенного правового регулирования предпринимательского дела в странах мира;<br><b>владеет</b> навыком учета организационно-правовых основ предпринимательского дела при планировании сервисной деятельности; навыком применения знаний правовых основ предпринимательства на практике. | <i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i>   |
|             |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><b>знает</b> организационно-правовые основы предпринимательского дела; особенности российского законодательства в сфере предпринимательского дела; современные проблемы и тенденции в данной сфере;<br><b>умеет</b> использовать знания общеправовых основ предпринимательского дела для анализа конкретных ситуаций; выявлять особенного правового регулирования предпринимательского дела в странах мира; определять проблемные моменты в практической реализации организационно-правовых норм;  | <i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i>                 |

|       |   |  |  |
|-------|---|--|--|
|       |   | <b>владеет</b> навыком учета организационно-правовых основ предпринимательского дела при планировании сервисной деятельности; навыком применения знаний правовых основ предпринимательства на практике; учета правовых норм при организации предпринимательской деятельности   |  |
| ОПК-2 | <b>знания</b> разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.<br><b>умения</b> разрабатывать технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.<br><b>навыки</b> владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>знает</b> основные способы разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><b>умеет</b> разрабатывать стандартные технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><b>владеет</b> основными технологиями организации процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.   | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |
|       |   | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>знает</b> арсенал технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><b>умеет</b> разрабатывать новые технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><b>владеет</b> современными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.   | <i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i>  |
|       |   | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><b>знает</b> арсенал методик разработки новейших технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><b>умеет</b> разрабатывать и использовать на практике новые разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br><b>владеет</b> арсеналом практических методов творческого использования технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. | <i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i>                 |
| ПК-3  | <b>знания</b> способов изучения научно-технической информации,  | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>знает</b> основные способы использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в   | <i>Устное описание аспектов деятель-</i>   |

|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
|      | <p>отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p><b>умения</b> изучать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p><b>навыки</b> использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p> | <p>сервисной деятельности;</p> <p><b>умеет</b> изучать основную научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p><b>владеет</b> основными методиками использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>   | <p>ности,</p> <p>получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</p>                                 |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>знает</b> арсенал способов использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p><b>умеет</b> оценивать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p><b>владеет</b> арсеналом методик использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>   | <p>Диалог,</p> <p>получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</p>  |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>знает</b> инновационные методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p><b>умеет</b> оценивать широкий спектр научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p> <p><b>владеет</b> широким спектром методик и подходов использования научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>   | <p>Дискуссия в интерактивной форме,</p> <p>получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</p>                 |
| ПК-4 | <p><b>знания:</b> способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>умения:</b> разрабатывать методы исследований</p>   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>знает:</b> основные способы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>умеет:</b> использовать основные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>владеет:</b> базовыми методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> | <p>Устное описание аспектов деятельности,</p> <p>получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</p> |



|      |   |  |   |
|------|---|--|---|
|      | <p>социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p><b>навыки:</b> проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p> | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает:</b> арсенал способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.<br/> <b>умеет:</b> выбирать оптимальный метод исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.<br/> <b>владеет:</b> основными методами исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p>   | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i></p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает:</b> инновационный арсенал способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;<br/> <b>умеет:</b> применять инновационные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.<br/> <b>владеет:</b> практическими навыками и широким спектром методов исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |
| ПК-6 | <p><b>знания:</b> основ современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>умения:</b> разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям</p>             | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает:</b> основные способы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.<br/> <b>умеет:</b> применять основные методы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;<br/> <b>владеет:</b> базовыми навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает:</b> арсенал способов использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.<br/> <b>умеет:</b> выбирать оптимальный метод разработки современных сервисных</p>   | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i></p>   |

|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
|      | <p>потребителей.</p> <p><b>навыки:</b> применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>   | <p>технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>владеет:</b> основами творческого применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>  |   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> инновационный арсенал способов использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>Умеет:</b> применять инновационные методы и разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром навыков применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |
| ПК-8 | <p><b>знания:</b> особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>умения:</b> диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>навыки:</b> анализа этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности.</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>знает:</b> роль сервисной организации в сфере межкультурной коммуникации.</p> <p><b>умеет</b> определять проблемы современного сервисной организации в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций.</p> <p><b>владеет:</b> навыком находить некоторые решения для диверсификации в процессе предоставления услуг.</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>знает:</b> роль сервисной организации в сфере межкультурной коммуникации, основные пути решения проблем в данной сфере.</p> <p><b>умеет:</b> определять проблемы современной сервисной организации в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций; разрабатывать элементарные методики диверсификации.</p> <p><b>владеет:</b> навыком находить некоторые решения для диверсификации в процессе предоставления услуг; навыком учета требований потребителей в процессе диверсификации.</p>                   | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i></p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> роль сервисной организации в сфере межкультурной коммуникации, основные пути решения проблем в данной сфере; значение актуализации культурного и исторического наследия для решения этих проблем.</p>   | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по</i></p>                                     |

|        |   |   |  |
|--------|---|---|--|
|        |   | <p><b>Умеет:</b> определять проблемы современной сервисной организации в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций; разрабатывать готовые методики диверсификации с учетом всех современных требований.</p> <p><b>Владеет:</b> навыком находить некоторые решения для диверсификации в процессе предоставления услуг; навыком учета требований клиентов в процессе диверсификации; навыком привлечения культурного и исторического потенциала в процессе диверсификации.</p> | пятибалльн<br>ой шкале.  |
| ПК-9   | <p><b>знания</b> основных психологических особенностей потребителя которые необходимо учитывать в процессе сервисной деятельности и осуществления продаж;</p> <p><b>умения</b> учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж;</p> <p><b>навыки</b> практического использования основных психологических особенностей потребителя в процессе осуществления продаж</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж;<br/> <b>умеет</b> учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж;<br/> <b>владеет</b> базовыми навыками, позволяющими учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления продаж.</p>  | Устное<br>описание<br>аспектов<br>деятель-<br>ности,<br>получение<br>удовлетво-<br>рительной<br>оценки по<br>пятибалльн<br>ой шкале. |
|        |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> современные подходы и методы использования психологических особенностей клиентов в процессе продаж;<br/> <b>умеет</b> выбирать и обосновывать различные методы использования психологических особенностей клиентов в процессе продаж;<br/> <b>владеет</b> навыками использования психологических особенностей клиентов в процессе продаж</p>  | Диалог,<br>получение<br>хорошей<br>оценки по<br>пятибалльн<br>ой шкале   |
|        |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> современные подходы и методы, методы использования психологических особенностей клиентов в процессе персональных продаж<br/> <b>умеет</b> находить и сочетать различные методы использования психологических особенностей клиентов в процессе продаж<br/> <b>владеет</b> навыками самостоятельного воздействия на клиента в процессе продаж</p>  | Дискуссия в<br>интерак-<br>тивной<br>форме,<br>получение<br>отличной<br>оценки по<br>пятибалльн<br>ой шкале.                         |
| ПК- 10 | <p><b>знаний</b> сущности, содержания и особенностей организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного</p>  | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> общие методологические подходы содержания и особенностей организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики;</p>   | Устное<br>описание<br>аспектов<br>деятель-<br>ности,<br>получение<br>удовлетво-  |

|       |   |  |  |
|-------|---|--|--|
|       | <p>построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><b>умений</b> рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики;</p>   | <p><b>умеет</b> частично рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><b>владеет</b> стандартными приемами использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>   | <p><i>рительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>  |
|       | <p>проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><b>навыков</b> использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p> | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>знает</b> методологические подходы содержания и особенностей организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><b>умеет</b> рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><b>владеет</b> приемами использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>                              | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале</i></p> |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>знает</b> широкий спектр методологических подходов к определению организационных отношений фирмы; факторов и форм организационного построения фирмы при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><b>умеет</b> в совершенстве рассчитывать показатели оценки финансового состояния при проведении экспертизы и диагностики;</p> <p><b>владеет</b> современными приемами использования объема информации при планировании основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале</i></p> |
| ПК-11 | <p><b>знания</b> особенностей работы с потребителем в контактной зоне.</p> <p><b>умения</b> работать с потребителем в контактной зоне,</p>  | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса;</p> <p><b>умеет</b> организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.);</p> <p><b>владеет</b> навыком проведения учебной</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по</i></p>    |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <p>консультировать.<br/><b>навыки</b> согласования вида, формы и объема процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.</p> | <p>работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем</p>   | <p><i>пятибалльной шкале.</i></p>   |
|  |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/><b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса; психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса;<br/><b>умеет</b> организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.); решать проблемы, с которыми сталкивается персона во время работы в контактной зоне предприятия сервиса;<br/><b>владеет</b> навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем; навыком выявления скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p>   | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i></p>                            |
|  |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/><b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; обязанности персонала при работе в контактной зоне на предприятии сервиса; психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; психологические аспекты трудовой деятельности персонала в сфере сервиса;<br/><b>умеет</b> организовать подготовку персонала к работе в контактной зоне предприятия сервиса (правила консультирования и т.д.); решать проблемы, с которыми сталкивается персона во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; анализировать психологические трудности, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса;<br/><b>владеет</b> навыком проведения учебной работы с персоналом для выработки у него умения согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса при работе в контактной зоне с потребителем.; навыком выявления</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |

|       |   |  |  |
|-------|---|--|--|
|       |   | скрытых психологических трудностей, с которыми сталкивается персонал во время работы в контактной зоне предприятия сервиса; навыком преодоления возможных конфликтов при работе персонала в контактной зоне предприятия сервиса; способность к анализу недочетов, демонстрируемых персоналом во время работы в контактной зоне предприятия сервиса.  |  |
| ПК-13 | <b>знания</b> основ документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;<br><b>умения</b> контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;<br><b>навыки</b> реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><i>знает</i> фрагментарно основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;<br><i>умеет</i> не в полной мере контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;<br><i>владеет</i> частично навыками реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса. | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |
|       |   | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><i>знает</i> основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;<br><i>умеет</i> контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;<br><i>владеет</i> необходимым комплексом навыков реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.                           | <i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i>  |
|       |   | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><i>знает</i> в совершенстве основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;   | <i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по</i>                                     |

|       |   |  |  |
|-------|---|--|--|
|       |   | <p><b>умеет</b> в совершенстве контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса;</p> <p><b>владеет</b> в совершенстве комплексом навыков реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса</p>   | <p>пятибалльной шкале.</p>   |
| ПК-14 | <p><b>знания:</b> основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p><b>умения:</b> находить и использовать информацию, необходимую для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;</p> <p><b>навыки:</b> использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере.</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>знает</b> базовые подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p><b>умеет</b> проводить общий анализ, находить и использовать информацию для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать основные параметры изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;</p> <p><b>владеет</b> простейшими методами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере</p>  | <p>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</p> |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>знает</b> основные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p><b>умеет</b> находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать существенные для деятельности предприятия социально-культурной сферы изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p><b>владеет</b> основными методами и алгоритмами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране</p> | <p>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</p>   |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>знает</b> научные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях изменяющейся среды;</p> <p><b>умеет</b> находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере, ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макро- уровне; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования</p>  | <p>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</p>                 |

|       |   |  |  |
|-------|---|--|--|
|       |   | стратегии предприятия в социально-культурной сфере;<br><b>владеет</b> широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в социально-культурной сфере.   |  |
| ПК-15 | <b>знания:</b> основных элементов исторического наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса.<br><b>умения:</b> актуализировать историческое наследие для повседневной практики в сфере сервиса.<br><b>навыки:</b> поиска информации и исследовательской деятельности при актуализации исторического наследия. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>знает</b> понятие исторического наследия.<br><b>умеет</b> выявить роль музеев в сохранении этого наследия.<br><b>владеет</b> базовым навыком привлечения элементов исторического наследия при реализации процесса музейного сервиса.   | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |
|       |   | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>знает</b> понятие и основные характеристики исторического наследия; типы современных музеев; самые известные музеи России и мира.<br><b>умеет:</b> выявить роль музеев в сохранении этого наследия; определять значимость музейного сервиса в сохранении данного наследия.<br><b>владеет:</b> базовым навыком привлечения элементов исторического наследия при реализации процесса музейного сервиса; базовым навыком исследовательской работы в данной сфере.  | <i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i>   |
|       |   | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><b>Знает:</b> понятие и основные характеристики исторического наследия; типы современных музеев; самые известные музеи России и мира; особенности фондовой, научной и экспозиционной работы музеев.<br><b>Умеет:</b> четко формулировать роль музеев в сохранении этого наследия; определять значимость музейного сервиса в сохранении данного наследия; аргументировать необходимость применения новых информационных технологий в данной сфере.<br><b>Владеет:</b> высоким навыком привлечения элементов исторического наследия при реализации процесса музейного сервиса; высоким навыком научно-исследовательской работы в данной сфере; навыком свободного оперирования специальной терминологией. | <i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i>                 |



### **Типовые контрольные задания или иные материалы (к зачёту)**

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

*знать:* работу предприятия, его оборудование, виды работ по индивидуальному обслуживанию клиента; ассортимент оказываемых услуг и работ; организацию технологического процесса оказания услуг; использование информационных технологий на предприятии; основные технико-экономические показатели работы предприятия;

*уметь:* составлять схемы рационального движения заказов на услуги; анализировать пути реализации направлений улучшения обслуживания населения, анализировать заказы на услуги и их реализацию; формировать задачи и принципы деятельности предприятия; определять стратегию деятельности предприятия; составлять графики работы персонала, проводить оценку работы подчиненного персонала, планировать и проводить профессиональные тренинги; изучать конкурентную среду и потребительские предпочтения; принимать оптимальные решения в рамках компетенции; выявлять потребительские предпочтения, работать с общественностью; составлять договоры с поставщиками, контролировать наличие необходимых товарных запасов для стабильной работы предприятия;

*владеть:* навыками организации контроля качества исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ, анализа заказов на услуги, проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса; методиками разработки проекта и технологии оказания услуг и обеспечения необходимого качества услуг и обслуживания индивидуального клиента; средствами и методами диагностики предприятия; технологическими процессами оказания услуг для индивидуального потребителя.

### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания (на зачете)**

По результатам *производственной практики* проводится дифференцированный зачет.

Зачет по *практике* выставляется руководителем практики (на основании результатов защиты студентами отчета, с учетом реальных достижений в работе. Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при сдаче зачета, повторно направляется на практику (не более одного раза) в свободное от учебы время (без отрыва от учебных занятий в академии или в период студенческих каникул).

Оценка на практике приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного с установленными требованиями письменного отчета и отзыва (характеристики) руководителя практики от предприятия. Также в структуру отчета должны входить материал, который собрал студент на основании индивидуального задания.

Защита отчетов может проходить в виде «открытой защиты», «круглого стола», индивидуальных отчетов с обязательным обсуждением практической значимости работы, конференции по итогам практики. На представление отчета по практике студенту отводится 5-7 минут. Особое внимание должно быть уделено представлению результатов, определяющих цели и задачи работы. В ходе защиты студент должен ответить на поставленные вопросы.

По итогам практики выставляется оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Оценка выставляется руководителем практики от учебного заведения на основании наблюдений за самостоятельной работой практиканта, выполнения им индивидуальных заданий, а также на основании характеристики и оценки руководителя практики от предприятия.

## ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Рекомендуемая литература (основная)

1. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. - 5-е изд., стереотип. - М. : КНОРУС, 2015. - 200 с.
2. Волков, П.А. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / П.А. Волков, К.С. Захаров. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2017. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки.
3. Овчаров, А.О. Экономика туристских предприятий : учеб. пособие / А.О. Овчаров. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
4. Гукова, О.Н. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса (хозяйственные и правовые аспекты) : учеб. пособие / О.Н. Гукова, Е.Н. Ястребова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высш. образование; Бакалавриат) . -
5. Основы функционирования систем сервиса : учеб. пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2014. - 624 с. - (Бакалавриат) .

### Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сфере услуг : туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.А. Зайцева. - М. : Академия, 2013. - 288 с. - (Высш. проф. образование; Бакалавриат) .
2. Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 202 с. - (Высш. образование; Бакалавриат) .
3. Безрутченко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Ю.В. Безрутченко. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2016. - 232 с. - ISBN 978-5-394-01664-6: 189-75.
4. Диянова, С.Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с.
5. Губина, Е.М. Основы экономики в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова. - Электрон. поисковая прогр. - Волгоград : ВГАФК, 2013. - Режим доступа: <http://rucont.ru>. - Загл. с экрана.
6. Организация досуговых мероприятий : учебник для студентов / ред. Б.В. Куприянов. - М. : Академия, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование) .
7. Гостиничный менеджмент : учеб. пособие / ред. Н.А. Зайцева. - М. : ИНФРА-М; Альфа-М, 2015. - 352 с. - (Сер. Бакалавриат) .
8. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; ред. Е.И. Богданов. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - (Высш. образование) .

## ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- 1) <http://www.aup.ru> Административно-Управленческий Портал - Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу
- 2) <http://www.consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д.

- 3) <http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.
- 4) <http://www.profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по теории организации и менеджменту
- 5) <http://www.ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту
- 6) <http://www.devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций.
- 7) <http://www.emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями.
- 8) <http://www.econline.h1.ru> – экономикс он-лайн. Сборник разнообразных ресурсов по экономике, менеджменту, теории организаций, в том числе электронные версии классических трудов.
- 9) <http://superidea.ru> Идеи (и суперидеи) в сфере бизнеса
- 10) <http://mc-ma.narod.ru/portal.htm> Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.
- 11) <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
- 12) Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.
- 13) <http://rucont.ru> - Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 274477)

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Программа производственной практики предусматривает комплекс мероприятий, направленных на ознакомление студентов с организационными структурами и основами деятельности предприятий сервиса, закрепление теоретических знаний и их применение на практике. Отчет по практике, как отмечено выше, состоит из нескольких элементов. Каждый из них имеет свои особенности. Ниже описаны требования к описанию содержательных разделов практики.

Таблица 1 - Требования к описанию содержательных разделов практики

| Наименование разделов и тем практики                  | Формируемые умения и навыки   | Содержание учебной информации, необходимой для овладения умениями и навыками   | Примерные виды работ   |
|---|---|--|--|
| 1   | 2   | 3  | 4  |
| 1. Ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике | Анализировать и оценивать уровень развития предприятия сервиса. Соблюдать правила техники безопасности, | Основные направления развития предприятий сферы социально-культурного сервиса и туризма. Организационная структура предприятий | Ознакомление со структурными подразделениями (службами) и организацией их работы. Изучение нормативной и |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| безопасности.  | пожарной и электробезопасности , правила внутреннего распорядка и нормы делового общения.   | сервиса, техническая оснащенность, технологическая схема обслуживания, ассортимент предоставляемых услуг. Требования к организации противопожарного режима.   | технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования услугами, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности.                                  |
| 2. Организация и технология обслуживания. Правила предоставления услуг в Российской Федерации. | Организовать предоставление информации о предприятии и предлагаемых услугах.  | Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность хозяйствующих субъектов в сфере сервиса на территории Российской Федерации. Правила предоставления услуг. Требования к организации предоставления информации о видах предоставляемых услуг. | Ознакомление с организацией предоставления информации о предприятии, предлагаемых услугах, порядке оплаты услуг, режиме работы сервисных служб и порядке предоставления льгот. |
| 2.1. Состав работ, относящихся к основной службе предприятия.                                  | Организовать ведение ключевого хозяйства, встречать, приветствовать клиентов, предоставлять им информацию об услугах, оформлять служебную документацию согласно, предъявляемым требованиям. | Принципы организации ведения ключевого хозяйства. Коммуникативные навыки и умения. Виды служебной документации и требования к ее оформлению.  | Предоставление справок об услугах и другой информации. Обеспечение выполнения обязанностей обслуживающим персоналом.   |
| 2.2. Технология предоставления дополнительных услуг.   | Предоставлять дополнительные услуги   | Принципы составления перечня дополнительных услуг. Организация приема заказов на различные виды дополнительных услуг, расчетов и контроля за их выполнением.  | Составление перечня дополнительных платных услуг. Прием заказов и организация предоставления услуг, а также контроль за их выполнением.  |
| 2.3. Организация работы обслуживающего персонала   | Организовать работу обслуживающего персонала.   | Требования к организации труда обслуживающего персонала. Нормативы численности обслуживающего персонала. Требования к   | Расчет нормативов численности персонала с учетом состава работ, норм обслуживания, нормативом явочной и списочной  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | составлению графика дежурств обслуживающего персонала и ведению табеля рабочего времени.  | численности. Составление на основе штабного расписания графика дежурств персонала. Заполнение табеля рабочего времени согласно установленным правилам и нормативно-правовым актам.                 |
| 2.4.<br>Организация и проведение инвентаризации имущества.          | Вести картотеку прихода и расхода ценностей. Составлять договор на материальную ответственность. Получать предметы имущества и оборудование со склада. Участвовать в инвентаризации имущества. Заполнять инвентаризационную ведомость. | Перечень лиц несущих ограниченную или полную материальную ответственность. Организация контроля за расходованием материальных ресурсов предприятия. Порядок хранения, отпуска, получения и транспортировки ценностей и другого имущества предприятия и составления договора о материальной ответственности. Периодичность и правила проведения полной инвентаризации. | Проведение инвентаризации материального имущества. Выполнение работы по списанию основных фондов и другого имущества. Оформление актов списания и прилагаемой к ним документации.                  |
| 2.5.<br>Технологический процесс по основной и сопутствующим услугам | Вести расчеты. Оценивать отзывы клиентов об уровне и качестве обслуживания и вносить предложения по его дальнейшему совершенствованию. Общаться с клиентами с соблюдением коммуникативных навыков общения и этикета.                   | Правила оформления и ведения рабочей документации по основным услугам. Анализ отзывов клиентов об уровне обслуживания и предложений по его дальнейшему совершенствованию.   | Планирование загрузки основных работников. Осуществление различных процедур оплаты (наличными, дорожным чеком, кредитной картой) с учетом поступлений денежных сумм на расчетный счет предприятия. |
| 3.<br>Организация обслуживания                                      | Организовать встречу, прием, обслуживание, рекламировать объекты услуг. остей.   | Рабочие места персонала, их организация и оснащение. Принципы коммуникативного общения персонала.   | Изучение и выполнение основных профессиональных обязанностей персонала   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | Оформлять рабочую документацию с помощью компьютерных средств обеспечения, разбирать жалобы и замечания по качеству предоставляемых услуг и принимать меры по их устранению в пределах своей компетенции  | Правила предоставления основных, дополнительных услуг. Рабочая документация и ее оформление   |  |
| 4. Выполнение обязанностей среднего управляющего персонала предприятия | Распределять обязанности между персоналом, проводить совещания и инструктажи, принимать оперативную информацию и доводить ее до сведения руководства. Составлять план работы структурного подразделения (службы), перспективный план загрузки, а также планировать потребности службы. Осуществлять контроль за всей деятельностью служб, выявлять, анализировать недостатки в работе службы. Принимать решение в пределах своей компетенции, доводить их до сведения подчиненных и руководства. Разрабатывать и обеспечивать выполнение комплекса мер по | Рабочие места среднего управляющего персонала и их организация, оснащение. Должностное обязанности среднего управляющего персонала. Принципы коммуникативного общения с клиентами и подчиненными. Служебная и распорядительная документация. Правила составления и оформления ее. | Изучение и выполнение должностных обязанностей среднего управляющего персонала предприятия сервиса с использованием компьютерного обеспечения и другой оргтехники. |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | совершенствованию технологического обслуживания клиентов, улучшения его качества и расширения ассортимента услуг. Составлять и оформлять служебную документацию.            |  |  |
| 5. Реклама и ее размещение                   | Разрабатывать и размещать рекламную информацию в соответствии с предъявляемыми требованиями   | Виды рекламы, особенности наружной и внутренней рекламы. Требования к разработке и размещению наружной, внутренней, печатной рекламы и составлению рекламного текста. Средства художественной выразительности, используемые для рекламы. | Разработка и размещение элементов наружной и внутренней рекламы, составление рекламных текстов и пакета печатной рекламы с применением компьютерной графики и верстки. |
| 6. Выполнение индивидуального задания по ВКР | Проводить исследование процедур, технологий и объектов сервиса  | Требования образовательного учреждения и кафедры к оформлению задания и списка литературы для ВКР  | Индивидуальное задание по ВКР, оформленное в соответствии с требованиями кафедры   |
| 7. Оформление дневника и составление отчета  | Анализировать производственную деятельность сервисных служб. Вырабатывать и четко формировать предложения по улучшению организации и технологии обслуживания на предприятии | Требования образовательного учреждения и кафедры к оформлению дневника и отчета  | Окончательное оформление дневника и отчета.  |

### МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Производственная практика осуществляется на основе договоров. Практика проводится в форме работы студентов в организациях и учреждениях сферы сервиса, включенных в процесс оказания социально-культурных услуг.

Базой проведения практики студентов являются следующие организации и учреждения: туроператорских фирмах, турагентствах, бюро путешествий и экскурсий, гостиницах, отелях, санаторно-курортных и туристских комплексах, театрах, музеях,

досуговых центрах, киноцентрах, библиотеках, образовательных учреждениях, выставочных объединениях, рекламных агентствах, ресторанах, клубных учреждениях, спортивно-оздоровительных комплексах, фитнес-центрах, парках и садах отдыха и развлечений, общественных организациях, занимающихся организацией туризма, образовательной и информационной деятельностью и других организациях социально-культурной сферы.

К услугам студентов в период практики предоставляются возможности библиотеки академии, кафедр, мультимедийное оборудование.

*Перечень специализированных аудиторий для работы студента над выпускной квалификационной работой:*

- ✓ читальный зал библиотеки ВЛГАФК
- ✓ абонемент библиотеки ВЛГАФК
- ✓ компьютерный читальный зал библиотеки ВЛГАФК

*Перечень компьютерной техники, программного обеспечения для работы студента над выпускной квалификационной работой:*

- ✓ специализированная аудитория, оснащенная стационарными компьютерами, подключенными к глобальной сети Интернет
- ✓ стандартный набор программного обеспечения: текстовые редакторы Блокнот и WordPad, текстовый процессор Microsoft Word, табличный процессор Microsoft Excel, графический редактор Paint, презентация Microsoft PowerPoint, проигрыватель Windows Media

## **ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ПРАКТИКИ И ПРАКТИКАНТОВ**

Обязанности руководителей практики и практикантов изложены в соответствии с Положением «О практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта» от 06.09.2016 года.

Обязанности и права обучающихся при прохождении практики

Обязанности:

1) с момента закрепления практиканта за рабочим местом на него распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации;

2) в период практики обучающийся подчиняется распоряжениям руководителей баз практики, руководителям практики от академии; проходит инструктаж по охране труда и технике безопасности, медицинский осмотр (при необходимости); несет ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;

3) практикант выполняет все виды работ, предусмотренные программой практики, тщательно готовится к их проведению;

4) практикант должен стремиться быть в ходе практики образцом организованности, дисциплинированности, вежливости и трудолюбия;

5) за два дня до окончания практики практиканты сдают всю отчетную документацию групповому руководителю практики;

6) в случае возникновения обстоятельств, препятствующих выполнению программы практики, практикант обязан в течение 3-х дней проинформировать об этом группового руководителя практики и деканат;

7) при неоднократном нарушении дисциплины, срыва занятий практикант может быть отстранен от прохождения практики.

Права:

1) выбирать место прохождения практики из числа предложенных баз;



- 2) получать консультацию по любым вопросам, касающимся практики у группового руководителя (методиста), преподавателей кафедр академии;
- 3) пользоваться библиотекой, кабинетами и находящимися в них учебно-методическими пособиями;
- 4) вносить предложения по совершенствованию программ практики и отдельных заданий;
- 5) получать разъяснение от руководителя практики по поводу выставляемых оценок;
- 6) обращаться по спорным вопросам к руководителю практики академии и декану факультета.

#### **Руководитель профильной организации (направления «Сервис»)**

- 1) способствует созданию атмосферы доброжелательности, внимания к работе практикантов в руководимой организации;
- 2) знакомит практикантов с задачами, стоящими перед организацией, успехами и достижениями, проблемами, режимом ее работы, правилами техники безопасности;
- 3) контролирует работу практикантов, вносит предложения по совершенствованию практики.

#### **Обязанности руководителя практики от академии**

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» (методист):

- 1) составляет рабочий план проведения практики, осуществляет организационно-методическое руководство работой практикантов на базе практики;
- 2) устанавливает связь с профильными организациями, знакомит работников баз, принимающих участие в проведении практики с программой практики, ведет с ними при необходимости инструктивно-методическую работу;
- 3) участвует в проведении установочной и итоговой конференции;
- 4) участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- 5) помогает обучающимся в разработке индивидуальных планов на период практики, утверждает и контролирует их выполнение;
- 6) разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- 7) оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;
- 8) осуществляет контроль над соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным Стандартом;
- 9) своевременно информирует кафедру, деканат руководителя практики академии о ходе практики, случаях нарушения трудовой дисциплины;
- 10) несет ответственность за соблюдение обучающимися правил техники безопасности;
- 11) контролирует соблюдение студентами правил внутреннего трудового распорядка, выполнение студентами индивидуальных заданий;
- 12) проверяет документацию и итоговые отчеты обучающихся,
- 2) 13) оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

### 4.3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ основной образовательной программы направления подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Тип практики – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (для выполнения выпускной квалификационной работы)

Способы проведения практики – выездная, стационарная

Автор-разработчик: Бескровная В.А., д.э.н., доцент, профессор кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

#### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

**Целью** преддипломной практики является завершение деятельности по подготовке выпускной квалификационной работы. Непосредственное руководство преддипломной практикой осуществляет научный руководитель выпускной квалификационной работы студента. В процессе прохождения преддипломной практики осуществляется синтез знаний, умений и опыта решения актуальных научно-исследовательских задач. Прохождение преддипломной практики направлено на приобретение студентом:

|                |   |       |
|----------------|---|-------|
| <b>Знаний:</b> | подходов к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности;   | ОК-2  |
|                | основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;                                     | ОК-4  |
|                | условий для формирования самоорганизации и самообразования;   | ОК-5  |
|                | основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;                              | ОПК-2 |
|                | состава ресурсов сервисного предприятия и показателей их использования;   | ОПК-3 |
|                | основных принципов эффективного планирования;   | ПК-2  |
|                | способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; | ПК-4  |
|                | методов проектирования процессов производства инновационных услуг;  | ПК-5  |
|                | основ проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий;  | ПК-7  |
|                | основ экспертизы проектов в сфере сервиса;  | ПК-12 |
|                | основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;   | ПК-14 |
| <b>Умений:</b> | использовать технологии анализа деятельности сервисного предприятия;  | ОК-2  |
| \              | работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;   | ОК-4  |

|  |   |       |
|--|---|-------|
|  | организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования;  | ОК-5  |
|  | разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;  | ОПК-2 |
|  | осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания;   | ОПК-3 |
|  | составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса; | ПК-2  |
|  | разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;                | ПК-4  |
|  | использовать технологии инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса;  | ПК-5  |
|  | выбирать оптимальные варианты организации и рассчитывать основные параметры проектов;   | ПК-7  |
|  | <b>осуществлять контроль и оценку последствий проектных решений в сфере сервиса;</b>  | ПК-12 |
|  | прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;  | ПК-14 |
| <b>Навыков и/или опыта деятельности:</b> | практического применения методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия;  | ОК-2  |
|  | толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;   | ОК-4  |
|  | формирования самоорганизации и самообразования;   | ОК-5  |
|  | владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;  | ОПК-2 |
|  | использования производственных ресурсов сервисного предприятия;   | ОПК-3 |
|  | практического применения методов планирования деятельности сервисного предприятия;  | ПК-2  |
|  | проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;                          | ПК-4  |
|  | эффективного использования при проектировании информационных технологий и корпоративных информационных систем;  | ПК-7  |
|  | анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса;   | ПК-12 |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
|  | использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере. | <i>ПК-14</i> |
|--|--|--------------|

## МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Практика относится к вариативной части образовательной программы. В соответствии с учебным планом проводится на 4 курсе по очной форме обучения. Способ проведения – стационарная. Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачёт. Для успешного прохождения практики необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: сервисная деятельность, информационные технологии в сервисе и информационная безопасность, организация и планирование деятельности предприятий сервиса, статистика в профессиональной деятельности, ресурсная база социокультурной деятельности, технологические основы социокультурного сервиса, реклама и связи с общественностью, правовое регулирование в социально-культурном сервисе, основы управления персоналом в сфере сервиса, документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом, управление проектами и эффективность в сфере сервиса, бизнес-планирование в сфере сервиса, инновации в социально-культурном сервисе.

## ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Объём практики – 3 зачетных единицы (108 часов), продолжительность – 2 недели.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### Виды работ и трудоемкость

| Этапы, разделы и виды работ  | Всего часов | Виды работ и трудоемкость<br>(в часах) |                        |   | Формы текущего контроля             | Неделя |
|--|-------------|--|------------------------|---|-------------------------------------|--------|
|  |             | Наблюдение<br>изучение,<br>анализ      | Практическая<br>работа | Самостоятельная<br>работа/работа<br>с документами |                                     |        |
| <b>I.</b><br><b>Организационный этап</b><br>1. Встреча с руководителем выпускной квалификационной работы (ВКР)<br>2. Выявление основных направлений по завершению написания и оформления ВКР | 18          | 8                                      | 5                      | 5   | Записи, требуемые руководителем ВКР | 1      |

|  |            |           |           |           |  |     |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|--|-----|
| <b>II. Производственный этап</b><br>1. Выход (в случае необходимости) на объект исследования с целью уточнения деталей, необходимых для завершения ВКР<br>2. Организация работы по обработке полученных данных<br>3. Написание 3 раздела ВКР<br>4. Оформление ВКР<br>5. Сдача ВКР руководителю на проверку<br>6. Подготовка доклада и презентации для защиты ВКР | 80         | 20        | 30        | 30        | 1.Наличие подготовленной по требованиям ВКР<br>2.Наличие доклада и презентации по теме ВКР | 1-2 |
|  | 10         | 2         | 4         | 4         | 1.Наличие подготовленной по требованиям ВКР<br>2.Наличие доклада и презентации по теме ВКР | 2   |
| <b>III. Итоговый этап</b><br>1. Заслушивание руководителем доклада по теме ВКР<br>2. Представление подготовленной ВКР на дифференцированном зачёте и ответы на вопросы на зачёте   | 10         | 2         | 4         | 4         | 1.Наличие подготовленной по требованиям ВКР<br>2.Наличие доклада и презентации по теме ВКР | 2   |
| <b>ИТОГО часов</b>   | <b>108</b> | <b>30</b> | <b>39</b> | <b>39</b> | -  | -   |

#### Виды работ и соответствие планируемым результатам обучения

| № п/п | Виды работ  | Соответствие планируемым результатам обучения (знаниям, умениям и навыкам)   |
|-------|---|--|
| 1.1   | Встреча с руководителем выпускной квалификационной работы | Знания основных механизмов командной работы с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Умения работать в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Навыки разрабатывать методы исследований социально-психологических |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     | (ВКР)  | особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.  |
| 1.2 | Выявление основных направлений по завершению написания и оформления ВКР                | Знания основ разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Умения разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Навыки владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.                   |
| 2.1 | Выход на объект исследования с целью уточнения деталей, необходимых для завершения ВКР | Знания подходов к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности. Умения использовать технологии анализа деятельности сервисного предприятия. Навыки практического применения методов анализа и контроля деятельности сервисного предприятия.  |
| 2.2 | Организация работы по обработке полученных данных                                      | Знания условий для формирования самоорганизации и самообразования, основных принципов эффективного планирования, методов проектирования процессов производства инновационных услуг. Умения организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования, составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса, использовать технологии инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса. Навыки формирования самоорганизации и самообразования, практического применения методов планирования деятельности сервисного предприятия.  |
| 2.3 | Написание 3 раздела ВКР  | Знания состава ресурсов сервисного предприятия и показателей их использования, способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. Умения осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания, разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги. Навыки использования производственных ресурсов сервисного предприятия, проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, |

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере.  |
| 2.4 | Оформление ВКР  | Знания условий для формирования самоорганизации и самообразования. Умения организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования. Навыки формирования самоорганизации и самообразования. |
| 2.5 | Сдача ВКР руководителю на проверку  | Знание основ экспертизы проектов в сфере сервиса. Умения осуществлять контроль и оценку последствий проектных решений в сфере сервиса. Навыки анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.       |
| 2.6 | Подготовка доклада и презентации для защиты ВКР   | Знания условий для формирования самоорганизации и самообразования. Умения организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования. Навыки формирования самоорганизации и самообразования. |
| 3.1 | Заслушивание руководителем доклада по теме ВКР  | Знания условий для формирования самоорганизации и самообразования. Умения организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования. Навыки формирования самоорганизации и самообразования. |
| 3.2 | Представление подготовленной ВКР на дифференцированном зачёте и ответы на вопросы на зачёте | Знание основ экспертизы проектов в сфере сервиса. Умения осуществлять контроль и оценку последствий проектных решений в сфере сервиса. Навыки анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.       |

### ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Формы отчета - подготовленная по требованиям выпускная квалификационная работа, доклад и презентация по теме выпускной квалификационной работы.

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе прохождения практики

| Компетенции | Показатели   | Критерии оценивания  | Средства оценивания  |
|-------------|--|--|--|
| ОК-2        | знания: подходов к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности;<br>умения: использовать технологии анализа деятельности сервисного | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><i>знает</i> основную терминологию и базовые подходы к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности;<br><i>умеет</i> проводить общий анализ основной деятельности сервисного предприятия;<br><i>владеет</i> простейшими методами анализа и контроля деятельности сервисного предприятия. | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |

|                    |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|
|                    | <p>предприятия;<br/><b>навыки:</b><br/>практического<br/>применения<br/>методов анализа и<br/>контроля<br/>деятельности<br/>сервисного<br/>предприятия;<br/>бизнес-<br/>планирования.</p>  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/><i>знает</i> терминологию и основные подходы к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности;<br/><i>умеет</i> проводить детальный анализ деятельности сервисного предприятия;<br/><i>владеет</i> методами анализа и контроля деятельности сервисного предприятия, базовыми элементами технологии бизнес-планирования.</p>   | <p><i>Диалог,<br/>получение<br/>хорошей<br/>оценки по<br/>пятибалльн<br/>ой шкале.</i></p>   |
|                    |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/><i>знает</i> терминологию и научные подходы к экономическому обоснованию результатов сервисной деятельности в условиях изменяющейся среды;<br/><i>умеет</i> использовать широкий спектр технологий анализа деятельности сервисного предприятия;<br/><i>владеет</i> современными методами и технологиями анализа и контроля деятельности сервисного предприятия, информационными технологиями бизнес-планирования.</p>   | <p><i>Дискуссия в<br/>интерак-<br/>тивной<br/>форме,<br/>получение<br/>отличной<br/>оценки по<br/>пятибалльн<br/>ой шкале.</i></p>   |
| <p><b>ОК-4</b></p> | <p><b>знания:</b><br/>основных<br/>механизмов<br/>командной работы<br/>с учетом<br/>социальных,<br/>этнических,<br/>конфессиональных<br/>и культурных<br/>различий.<br/><b>умения:</b><br/>работать в команде<br/>с учетом<br/>социальных,<br/>этнических,<br/>конфессиональных<br/>и культурных<br/>различий.<br/><b>навыки:</b><br/>толерантного<br/>восприятия<br/>социальных,<br/>этнических,<br/>конфессиональных<br/>и культурных<br/>различий</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/><i>знает</i> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива.<br/><i>умеет</i> работать в коллективе; участвовать в трудовой деятельности коллектива предприятия сервиса;<br/><i>владеет</i> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/><i>знает</i> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива; механизмы командной работы в коллективе;<br/><i>умеет</i> работать в коллективе; учитывать в процессе трудовой деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между членами коллектива;<br/><i>владеет</i> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса; навыком преодоления конфликтных ситуаций в коллективе.</p> | <p><i>Устное<br/>описание<br/>аспектов<br/>деятель-<br/>ности,<br/>получение<br/>удовлетво-<br/>рительной<br/>оценки по<br/>пятибалльн<br/>ой шкале.</i></p> <p><i>Диалог,<br/>получение<br/>хорошей<br/>оценки по<br/>пятибалльн<br/>ой шкале</i></p> |



|      |   |   |   |
|------|---|---|---|
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> теоретические основы управления персоналом предприятия сервиса; основные свойства и функции коллектива; механизмы командной работы в коллективе; виды конфликтов и способы их преодоления;<br/> <b>умеет</b> работать в коллективе; участвовать в трудовой деятельности коллектива предприятия сервиса; учитывать в процессе трудовой деятельности социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия между членами коллектива;<br/> <b>владеет</b> навыком толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе трудовой деятельности в коллективе предприятия сервиса; навыком преодоления конфликтных ситуаций в коллективе; способностью учитывать интересы всех членов коллектива в процессе сервисной деятельности.</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |
| ОК-5 | <p><b>знания</b> условий для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>умения</b> организовать условия для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>навыки</b> формирования самоорганизации и самообразования.</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> базовые условия для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>умеет</b> организовать базовые условия для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>владеет</b> опытом проектирования условий для формирования самоорганизации и самообразования.</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> основные условия для формирования самоорганизации и самообразования;<br/> <b>умеет</b> создавать основные условия, способствующие формированию самоорганизации и самообразования;<br/> <b>владеет</b> опытом создания условий, способствующих формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание практической значимости содержания деятельности.</p>   | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i></p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> широкий спектр условий, в процессе которых формируются самоорганизация и самообразование, позволяющие самосовершенствоваться в процессе сервисной деятельности;<br/> <b>умеет</b> создать необходимые условия, способствующие формированию</p>   | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |

|       |   |  |   |
|-------|---|--|---|
|       |   | самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание практической значимости содержания осваиваемой профессиональной деятельности;<br><b>владеет</b> опытом создания условий, способствующих формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание практической значимости содержания осваиваемой профессиональной деятельности.   | <i>ой шкале.</i>  |
| ОПК-2 | <p><b>знания</b> разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>умения</b> разрабатывать разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>навыки</b> владения актуальными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/><b>знает</b> основные способы разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br/><b>умеет</b> разрабатывать стандартные технологии процесса сервиса, развивать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br/><b>владеет</b> основными технологиями организации процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/><b>знает</b> арсенал технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br/><b>умеет</b> разрабатывать новые технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br/><b>владеет</b> современными технологиями процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>   | <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</i></p>  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/><b>знает</b> арсенал методик разработки новейших технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br/><b>умеет</b> разрабатывать и использовать на практике новые разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;<br/><b>владеет</b> арсеналом практических методов творческого использования технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> | <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p>                 |

|       |  |  |  |
|-------|--|--|--|
| ОПК-3 | <p><b>знания:</b> сущности организации и планирования в сервисной деятельности; состава ресурсов сервисного предприятия и показателей их использования;</p> <p><b>умения:</b> осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания;</p> <p><b>навыки:</b> использования производственных ресурсов сервисного предприятия; бизнес-планирования.</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> сущность организации и планирования в сервисной деятельности; базовый состав ресурсов сервисного предприятия и основные показатели их использования;<br/> <b>умеет</b> осуществлять выбор основных ресурсов для реализации сервисного обслуживания;<br/> <b>владеет</b> базовыми навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия; основами бизнес-планирования.</p>   | <p>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</p> |
|       |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> сущность и основные принципы организации и планирования в сервисной деятельности; состав ресурсов сервисного предприятия и показатели их использования;<br/> <b>умеет</b> осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания;<br/> <b>владеет</b> навыками использования производственных ресурсов сервисного предприятия; базовыми элементами технологии бизнес-планирования.</p>   | <p>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале</p>  |
|       |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> теоретические основы и содержание деятельности по организации и планированию в сервисе; расширенный состав ресурсов сервисного предприятия и показатели их использования;<br/> <b>умеет</b> осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания на основе современных технологий;<br/> <b>владеет</b> широким спектром навыков использования производственных ресурсов сервисного предприятия; информационными технологиями бизнес-планирования.</p> | <p>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</p>                 |
| ПК-2  | <p><b>знания:</b> сущности организации и планирования в сервисной деятельности; основных принципов эффективного планирования;</p> <p><b>умения:</b> составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цель, ставить</p>   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> сущность организации и планирования в сервисной деятельности; основные принципы планирования в сфере сервиса;<br/> <b>умеет</b> составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства;<br/> <b>владеет</b> простейшими методами планирования деятельности сервисного предприятия.</p>  | <p>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</p> |
|       |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> сущность и основные принципы организации и планирования в сервисной деятельности; принципы эффективного планирования в сфере сервиса;</p>  | <p>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной</p>  |

|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
|      | <p>задачи, определять параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса;</p> <p><b>навыки:</b> практического применения методов планирования деятельности сервисного предприятия.</p>   | <p><b>умеет</b> составлять краткосрочные планы сервисной деятельности в условиях конкурентной среды; формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса;</p> <p><b>владеет</b> основными методами планирования деятельности сервисного предприятия.</p>  | <p>ой шкале</p>   |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>знает</b> теоретические основы и содержание деятельности по организации и планированию в сервисе; основные принципы и научные подходы к эффективному планированию в сфере сервиса;</p> <p><b>умеет</b> составлять краткосрочные планы сервисной деятельности с учетом инновационных факторов развития конкурентной среды; формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p><b>владеет</b> широким спектром методов планирования деятельности сервисного предприятия, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p>  | <p>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</p>  |
| ПК-4 | <p><b>знания:</b> способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>умения:</b> разрабатывать методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>знает:</b> основные способы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>умеет:</b> использовать основные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>владеет:</b> базовыми методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>знает:</b> арсенал способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>умеет:</b> выбирать оптимальный метод исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом</p> | <p>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</p> <p>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</p> |

|      |  |   |  |
|------|--|---|--|
|      | <b>навыки:</b><br>проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов  | национально-региональных и демографических факторов.<br><b>владеет:</b> основными методами исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.  |  |
|      |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><b>знает:</b> инновационный арсенал способов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;<br><b>умеет:</b> применять инновационные методы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.<br><b>владеет:</b> практическими навыками и широким спектром методов исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. | <i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i>                 |
| ПК-5 | <b>знания:</b> методов проектирования процессов производства инновационных услуг;<br><b>умения:</b> использовать технологии инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>знает</b> основные методы проектирования процессов производства инновационных услуг;<br><b>умеет</b> использовать основные методы и модели инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.   | <i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i> |
|      |  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>знает</b> основы и базовые характеристики методов проектирования процессов производства инновационных услуг;<br><b>умеет</b> применять современные методы и технологии инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.  | <i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i>   |
|      |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><b>знает</b> содержание и научные подходы к проектированию процессов производства инновационных услуг;<br><b>умеет</b> использовать широкий спектр концепций и технологий инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.   | <i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i>                 |

|       |  |   |   |
|-------|--|---|---|
| ПК-7  | <p><b>знания:</b> основ проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий;</p> <p><b>умения:</b> выбирать оптимальные варианты организации и рассчитывать основные параметры проектов;</p> <p><b>навыки:</b> эффективного использования при проектировании информационных технологий и корпоративных информационных систем</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> сущность и основы проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий;<br/> <b>умеет</b> осуществлять выбор основных вариантов организации и рассчитывать базовые параметры проектов;<br/> <b>владеет</b> базовыми навыками использования при проектировании информационных технологий и корпоративных информационных систем.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> сущность и основные принципы проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий;<br/> <b>умеет</b> осуществлять оптимальный выбор вариантов организации и рассчитывать основные параметры проектов;<br/> <b>владеет</b> навыками использования при проектировании информационных технологий и корпоративных информационных систем.</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>знает</b> теоретические основы и содержание проектного управления процессом предоставления услуг на основе современных технологий;<br/> <b>умеет</b> осуществлять выбор оптимальных вариантов организации и рассчитывать необходимые параметры проектов;<br/> <b>владеет</b> широким спектром навыков использования при проектировании информационных технологий и корпоративных информационных систем.</p> | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.</i></p> <p><i>Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> |
| ПК-12 | <p><b>знания:</b> основ экспертизы проектов в сфере сервиса;</p> <p><b>умения:</b> осуществлять контроль и оценку последствий проектных решений в сфере сервиса;</p> <p><b>навыки:</b> анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.</p>   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>знает</b> сущность и основы экспертизы проектов в сфере сервиса;<br/> <b>умеет</b> осуществлять контроль, оценку последствий проектных решений в сфере сервиса;<br/> <b>владеет</b> простейшими методами анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>знает</b> сущность и основные принципы экспертизы проектов в сфере сервиса;<br/> <b>умеет</b> осуществлять контроль, оценку и прогнозирование последствий проектных</p>   | <p><i>Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале.</i></p> <p><i>Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной</i></p>  |

|       |   |   |   |
|-------|---|---|---|
| ПК-14 | <p><b>знания:</b> основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p><b>умения:</b> находить и использовать информацию, необходимую для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;</p> <p><b>навыки:</b> использования методов и алгоритмов анализа и оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере.</p> | <p>решений в сфере сервиса;<br/><b>владеет</b> методами и базовыми элементами анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.</p>   | ой шкале  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/><b>знает</b> теоретические основы и содержание экспертизы проектов в сфере сервиса;<br/><b>умеет</b> осуществлять контроль, оценку и прогнозирование последствий проектных решений в сфере сервиса на основе научных концепций;<br/><b>владеет</b> современными методами и технологиями анализа и оценки параметров проектов в сфере сервиса.</p>  | Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной шкале.                 |
|       |   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/><b>знает</b> базовые подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;<br/><b>умеет</b> проводить общий анализ, находить и использовать информацию для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать основные параметры изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги;<br/><b>владеет</b> простейшими методами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере</p>  | Устное описание аспектов деятельности, получение удовлетворительной оценки по пятибалльной шкале. |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/><b>знает</b> основные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;<br/><b>умеет</b> находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере; прогнозировать существенные для деятельности предприятия социально-культурной сферы изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;<br/><b>владеет</b> основными методами и алгоритмами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране</p> | Диалог, получение хорошей оценки по пятибалльной шкале.   |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/><b>знает</b> научные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях изменяющейся среды;<br/><b>умеет</b> находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере,</p>  | Дискуссия в интерактивной форме, получение отличной оценки по пятибалльной                        |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
|  | <p>ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макро- уровне; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования стратегии предприятия в социально-культурной сфере;</p> <p><b>владеет</b> широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в социально-культурной сфере.</p> | ой шкале. |
|--|--|-----------|

#### Типовые контрольные задания или иные материалы (к зачёту)

1. Наличие выпускной квалификационной работы, самостоятельно выполненной студентом в соответствии с требованиями Положения о выпускной квалификационной работе (бакалаврской работе) в ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»
2. Владение материалом по теме выпускной квалификационной работы
3. Ответы на вопросы по теме выпускной квалификационной работы
4. Наличие доклада по теме выпускной квалификационной работы
5. Наличие презентации в формате PowerPoint, иллюстрирующей доклад по теме выпускной квалификационной работы

#### Методические материалы, определяющие процедуру оценивания (на зачете)

|   |  |
|---|--|
| <b>оценка<br/>«отлично»</b>             | выставляется студенту, который на высоком уровне выполнил в полном объеме все задания по программе преддипломной практики, проявил при этом умение, правильно определял и эффективно решал задачи в процессе работы над выпускной квалификационной работой, проявил самостоятельность, творческий, исследовательский подход и в полном объеме выполнил требования для получения зачёта |
| <b>оценка<br/>«хорошо»</b>              | выставляется студенту, который полностью выполнил намеченную на период преддипломной практики программу, проявил умения, опираясь на теоретические знания изученных дисциплин, правильно определил основные задачи организации работы и нашёл способы их реализации, проявил инициативу, но в проведении отдельных видов работ допустивший незначительные ошибки                       |
| <b>оценка<br/>«удовлетворительно»</b>   | выставляется студенту, который выполнил в основном программу преддипломной практики, однако не обнаружил глубоких теоретических знаний по теме выпускной квалификационной работы, не в полной мере овладел умением их применять на практике, допускал ошибки в планировании и проведении отдельных видов работ   |
| <b>оценка<br/>«неудовлетворительно»</b> | выставляется студенту, который не выполнил основных заданий преддипломной практики, имел слабые теоретические знания, не овладел умениями ставить и решать конкретные задачи при работе над выпускной квалификационной работой   |



## ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Рекомендуемая литература (основная)

1. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. - 5-е изд., стереотип. - М. : КНОРУС, 2015. - 200 с.
2. Волков, П.А. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / П.А. Волков, К.С. Захаров. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2017. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки.
3. Овчаров, А.О. Экономика туристских предприятий : учеб. пособие / А.О. Овчаров. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
4. Гукова, О.Н. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса (хозяйственные и правовые аспекты) : учеб. пособие / О.Н. Гукова, Е.Н. Ястребова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высш. образование; Бакалавриат).
5. Советов, В.М. Основы функционирования систем сервиса : учеб. пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2014. - 624 с. - (Бакалавриат) .

### Рекомендуемая литература (дополнительная)

6. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сфере услуг : туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.А. Зайцева. - М. : Академия, 2013. - 288 с. - (Высш. проф. образование; Бакалавриат) .
7. Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 202 с. - (Высш. образование; Бакалавриат).
8. Безрутенко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Ю.В. Безрутенко. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2016. - 232 с.
9. Диянова, С.Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с.
10. Губина, Е.М. Основы экономики в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова. - Электрон. поисковая прогр. - Волгоград : ВГАФК, 2013. - Режим доступа: <http://rucont.ru>. - Загл. с экрана.
11. Организация досуговых мероприятий : учебник для студентов / ред. Б.В. Куприянов. - М.: Академия, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).
12. Гостиничный менеджмент : учеб. пособие / ред. Н.А. Зайцева. - М. : ИНФРА-М; Альфа-М, 2015. - 352 с. - (Сер. Бакалавриат).
13. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; ред. Е.И. Богданов. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - (Высш. образование).

## ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- 1) <http://www.vlgafc.ru/files/docs/workb2013.pdf> - официальный сайт ВЛГАФК, где размещено Положение о выпускной квалификационной работе (бакалаврской работе) в ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»

- 2) <http://www.aup.ru> Административно-Управленческий Портал - Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу
- 3) <http://www.consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д.
- 4) <http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.
- 5) <http://www.profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по теории организации и менеджменту
- 6) <http://www.ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту
- 7) <http://www.devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций.
- 8) <http://www.emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями.
- 9) <http://www.econline.h1.ru> – экономикс он-лайн. Сборник разнообразных ресурсов по экономике, менеджменту, теории организаций, в том числе электронные версии классических трудов.
- 10) <http://superidea.ru> Идеи (и суперидеи) в сфере бизнеса
- 11) <http://mc-ma.narod.ru/portal.htm> Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.
- 12) <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
- 13) Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.
- 14) <http://rucont.ru>- Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 274477)

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Преддипломная практика является важной составной частью образовательного процесса и завершает этап подготовки бакалавров в высшем учебном заведении. В процессе преддипломной практики студент должен закрепить и углубить теоретические знания, практические умения и навыки, полученные в процессе освоения основной образовательной программы по избранному направлению и профилю, завершить написание выпускной квалификационной работы и подготовить вариант её представления. Общая положительная оценка возможна лишь при выполнении всех заданий. Невыполнение или неудовлетворительное качество выполнения какого-либо задания не позволяет получить общую положительную оценку. Оценка по преддипломной практике приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению.

## МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика осуществляется на основе договоров. Практика проводится в форме работы студентов в организациях и учреждениях сферы сервиса, включенных в процесс оказания социально-культурных услуг.

Базой проведения практики студентов являются следующие организации и учреждения: туроператорских фирмах, турагентствах, бюро путешествий и экскурсий, гостиницах, отелях, санаторно-курортных и туристских комплексах, театрах, музеях, досуговых центрах, киноцентрах, библиотеках, образовательных учреждениях, выставочных объединениях, рекламных агентствах, ресторанах, клубных учреждениях, спортивно-оздоровительных комплексах, фитнес-центрах, парках и садах отдыха и развлечений, общественных организациях, занимающихся организацией туризма, образовательной и информационной деятельностью и других организациях социально-культурной сферы.

К услугам студентов в период практики предоставляются возможности библиотеки академии, спортивно-педагогических кафедр, мультимедийное оборудование.

*Перечень специализированных аудиторий для работы студента над выпускной квалификационной работой:*

- ✓ читальный зал библиотеки ВЛГАФК
- ✓ абонемент библиотеки ВЛГАФК
- ✓ компьютерный читальный зал библиотеки ВЛГАФК

*Перечень компьютерной техники, программного обеспечения для работы студента над выпускной квалификационной работой:*

- ✓ специализированная аудитория, оснащенная стационарными компьютерами, подключенными к глобальной сети Интернет
- ✓ стандартный набор программного обеспечения: текстовые редакторы Блокнот и WordPad, текстовый процессор Microsoft Word, табличный процессор Microsoft Excel, графический редактор Paint, презентация Microsoft PowerPoint, проигрыватель Windows Media

## ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ПРАКТИКИ И ПРАКТИКАНТОВ

Обязанности руководителей практики и практикантов изложены в соответствии с Положением «О практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта» от 06.09.2016 года.

Обязанности и права обучающихся при прохождении практики

Обязанности:

1) с момента закрепления практиканта за рабочим местом на него распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации;

2) в период практики обучающийся подчиняется распоряжениям руководителей баз практики, руководителям практики от академии; проходит инструктаж по охране труда и технике безопасности, медицинский осмотр (при необходимости); несет ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;

3) практикант выполняет все виды работ, предусмотренные программой практики, тщательно готовится к их проведению;

4) практикант должен стремиться быть в ходе практики образцом организованности, дисциплинированности, вежливости и трудолюбия;

5) за два дня до окончания практики практиканты сдают всю отчетную документацию групповому руководителю практики;

6) в случае возникновения обстоятельств, препятствующих выполнению программы практики, практикант обязан в течение 3-х дней проинформировать об этом группового руководителя практики и деканат;

7) при неоднократном нарушении дисциплины, срыва занятий практикант может быть отстранен от прохождения практики.

**Права:**

1) выбирать место прохождения практики из числа предложенных баз;

2) получать консультацию по любым вопросам, касающимся практики у группового руководителя (методиста), преподавателей кафедр академии;

3) пользоваться библиотекой, кабинетами и находящимися в них учебно-методическими пособиями;

4) вносить предложения по совершенствованию программ практики и отдельных заданий;

5) получать разъяснение от руководителя практики по поводу выставляемых оценок;

6) обращаться по спорным вопросам к руководителю практики академии и декану факультета.

#### **Руководитель профильной организации (направления «Сервис»)**

1) способствует созданию атмосферы доброжелательности, внимания к работе практикантов в руководимой организации;

2) знакомит практикантов с задачами, стоящими перед организацией, успехами и достижениями, проблемами, режимом ее работы, правилами техники безопасности;

3) контролирует работу практикантов, вносит предложения по совершенствованию практики.

#### **Обязанности руководителя практики от академии**

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» (методист):

1) составляет рабочий план проведения практики, осуществляет организационно-методическое руководство работой практикантов на базе практики;

2) устанавливает связь с профильными организациями, знакомит работников баз, принимающих участие в проведении практики с программой практики, ведет с ними при необходимости инструктивно-методическую работу;

3) участвует в проведении установочной и итоговой конференции;

4) участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

5) помогает обучающимся в разработке индивидуальных планов на период практики, утверждает и контролирует их выполнение;

6) разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;

7) оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;

8) осуществляет контроль над соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным Стандартом;

9) своевременно информирует кафедру, деканат руководителя практики академии о ходе практики, случаях нарушения трудовой дисциплины;

10) несет ответственность за соблюдение обучающимися правил техники безопасности;

- 11) контролирует соблюдение студентами правил внутреннего трудового распорядка, выполнение студентами индивидуальных заданий;
- 12) проверяет документацию и итоговые отчеты обучающихся,
- 13) оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

## 5. АННОТАЦИИ ПРОГРАММ ФАКУЛЬТАТИВНЫХ ДИСЦИПЛИН

**5.1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «История физической культуры и спорта Псковского края»** образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю подготовки* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин, кандидат исторических наук, доцент Белюков Дмитрий Анатольевич

### РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
| <b>Знаний:</b>                           | <p>базовых философских понятий;<br/>основных этапов и закономерностей исторического развития;</p> <p>особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>основных элементов историко-спортивного и олимпийского наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса.</p>    | <p>ОК-1</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-15</p> |
| <b>Умений:</b>                           | <p>использовать философские знания, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития;</p> <p>диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p> <p>актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса.</p>                                     | <p>ОК-1</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-15</p> |
| <b>Навыков и/или опыта деятельности:</b> | <p>выявления аспектов социальной значимости своей деятельности на основе философских знаний и анализа главных этапов и закономерностей исторического развития;</p> <p>анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности;</p> <p>поиска информации и исследовательской деятельности при актуализации историко-спортивного и</p> | <p>ОК-1</p> <p>ПК-8</p> <p>ПК-15</p> |

|  |                        |  |
|--|------------------------|--|
|  | олимпийского наследия. |  |
|--|------------------------|--|

### МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (3 семестр) по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: история, иностранный язык, математика, информатика, здоровьесберегающие технологии в сервисе, основы предпринимательской деятельности, дисциплины по физической культуре и спорту, культурология, экономика, современные технологии музейного дела, поведение потребителей в сфере услуг, социально-культурная деятельность, Псковский край в истории России, история мировых цивилизаций, экологический туризм, деловой и образовательный туризм, традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, краеведение, современный опыт предпринимательства в туризме и гостеприимстве, факультативные дисциплины по физической культуре и спорту, учебная практика, библиография.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы                                     |             | Всего часов | Семестры |   |       |   |   |   |   |   |
|--|-------------|-------------|----------|---|-------|---|---|---|---|---|
|  |             |             | 1        | 2 | 3     | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> |             | 36          |          |   | 36    |   |   |   |   |   |
| <i>В том числе:</i>                                    |             |             |          |   |       |   |   |   |   |   |
| <i>Лекции</i>  |             | 18          |          |   | 18    |   |   |   |   |   |
| <i>Семинары</i>  |             | 16          |          |   | 16    |   |   |   |   |   |
| <i>Практические занятия</i>                            |             | 2           |          |   | 2     |   |   |   |   |   |
| <i>Лабораторные работы</i>                             |             | -           |          |   | -     |   |   |   |   |   |
| <i>Промежуточная аттестация</i>                        |             | зачет       |          |   | зачет |   |   |   |   |   |
| <i>Самостоятельная работа студента</i>                 |             | 36          |          |   | 36    |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b> | 72          |          |   | 72    |   |   |   |   |   |

|  |                             |   |  |  |   |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------|---|--|--|---|--|--|--|--|--|
|  | <i>зачетные<br/>единицы</i> | 3 |  |  | 3 |  |  |  |  |  |
|--|-----------------------------|---|--|--|---|--|--|--|--|--|

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| №<br>п/п  | Тема  | Лекции    | Семинары  | Практические занятия | Самостоятельная работа<br>студента | Всего<br>часов |
|---|---|-----------|-----------|----------------------|------------------------------------|----------------|
| <b>Раздел 1. Этапы развития физической культуры и спорта Псковского края.</b> |   |           |           |                      |                                    |                |
| <b>1</b>  | Тема 1.1. Дореволюционная история ФКиС Псковского края (с древнейших времен до 1917 г.).                                    | 2         | 2         | -                    | 4                                  | 8              |
| <b>2</b>  | Тема 1.2. ФКиС Псковского края в первые десятилетия Советской власти (1920-е – 1930-е гг.)                                  | 2         | 2         | -                    | 4                                  | 8              |
| <b>3</b>  | Тема 1.3. ФКиС Псковского края в период Великой Отечественной войны (1941–1945 гг.). Война в судьбах псковских спортсменов. | 2         | 2         | -                    | 4                                  | 8              |
| <b>4</b>  | Тема 1.4. ФКиС Псковского края после Великой Отечественной войны (середина 1940-х – 1980-е гг.).                            | 2         | 2         | -                    | 6                                  | 10             |
| <b>5</b>  | Тема 1.5. ФКиС Псковского края на современном этапе (1991 г. – наши дни).   | 2         | 2         | -                    | 6                                  | 10             |
| <b>Раздел 2. Страницы истории ФКиС в Великих Луках.</b>                       |   |           |           |                      |                                    |                |
| <b>6</b>  | Тема 2.1. История физкультурного движения в Великих Луках.  | 2         | 2         | -                    | 4                                  | 8              |
| <b>7</b>  | Тема 2.2. История развития основных видов спорта в Великих Луках.   | 2         | 2         | -                    | 4                                  | 8              |
| <b>8</b>  | Тема 2.3. Великолукская государственная академия физической культуры и спорта: вехи истории.                                | 2         | 2         | -                    | 2                                  | 6              |
| <b>9</b>  | Тема 2.4. Музей спорта и олимпийского движения Псковского края.   | 2         | -         | 2                    | 2                                  | 6              |
| <b>ИТОГО (в часах)</b>  |   | <b>18</b> | <b>16</b> | <b>2</b>             | <b>36</b>                          | <b>72</b>      |



## **ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы**

1. Назовите основные тенденции и проблемы изучения истории физической культуры и спорта Псковского края.
2. Когда зарождаются первые формы физической культуры на Псковщине? Каковы они?
3. Перечислите основные особенности развития физической культуры и спорта Псковского края в дореволюционный (до 1917 г.) период.
4. С какими трудностями сталкивалось молодое Советское государство в сфере физической культуры и спорта в 1920-е гг.? Как это проявилось на Псковщине?
5. Каковы важнейшие направления развития физической культуры Псковского края в 1920-е – 1930-е гг.?
6. Какую роль сыграла Великая Отечественная война в развитии физической культуры и спорта Псковщины, а также в судьбах псковских спортсменов?
7. С какими трудностями было сопряжено возрождение физической культуры и спорта Псковского края после Великой Отечественной войны. Каковы были направления этого возрождения?
8. Охарактеризуйте развитие основных видов спорта Псковского края в 1950-е – 1980-е гг. Какие из них развивались более успешно, какие менее, почему?
9. Назовите именитых спортсменов и деятелей физической культуры Псковщины послевоенного времени. Каковы их основные успехи?
10. Каковы особенности развития физической культуры и спорта в Псковской области на современном этапе (с 1991 г.)? Назовите основные тенденции и проблемы.
11. Какие виды спорта наиболее развиты сегодня в Псковской области? Назовите основные достижения в каждом из них.
12. Почему Великие Луки называют «спортивной столицей» Псковского края?
13. Назовите основные этапы развития физкультурно-спортивного движения в Великих Луках.
14. Какие виды спорта традиционно развивались в Великих Луках наиболее успешно? Перечислите основные достижения в каждом из них.
15. Назовите самых титулованных спортсменов последних лет, чья жизнь неразрывно связана с Великими Луками.
16. Охарактеризуйте основные этапы в истории Великолукской государственной академии физической культуры и спорта с момента основания ВУЗа до наших дней.
17. По каким направлениям на сегодняшний день ведется исследование, собирание и сохранение историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края?
18. Когда был создан Музей спорта и олимпийского движения? Каково его значение для сохранения и популяризации историко-спортивного и олимпийского наследия региона?

### **Перечень примерных заданий для самостоятельной работы**

1. Подготовить доклад о жизненном пути и истории профессионального становления одного из известных великолукских спортсменов (Приложение №3)
2. Заполнить таблицу «Основные этапы развития ФКиС Псковского края» (Приложение №4)
3. Разработать внеклассное мероприятие для школьников.
4. Подготовить рецензию студенческого доклада, вынесенного на обсуждение на семинарском занятии.

5. Составить кластер «История физического воспитания в учебных заведениях Псковского края».

6. Написать эссе-размышление на тему «Великие Луки – спортивная столица Псковского края».

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

| Компетенции | Показатели  | Критерии оценивания  | Средства оценивания   |
|-------------|---|--|---|
| ОК-1        | <b>Знаний:</b><br>базовых философских понятий; основных этапов и закономерностей исторического развития.<br><b>Умений:</b><br>использовать философские знания, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития.<br><b>Навыков:</b><br>Выявления аспектов социальной значимости своей деятельности на основе философских знаний и анализа главных этапов и закономерностей исторического развития. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>Знает:</b><br>- базовые понятия философии истории;<br>- основные этапы развития ФКиС Псковского края.<br><b>Умеет:</b><br>- оперировать базовыми понятиями философии истории при устных и письменных ответах;<br>- выделять основные особенности каждого этапа развития ФКиС Псковского края.<br><b>Владеет:</b><br>- способностью анализировать главные этапы и закономерности развития ФКиС Псковского края.                 | <i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</i>  |
|             |   | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>Знает:</b><br>- базовые понятия философии истории;<br>- основные этапы развития ФКиС Псковского края;<br>- особенности исторического развития и становления различных видов спорта на территории Псковщины.<br><b>Умеет:</b><br>- оперировать базовыми понятиями философии истории при устных и письменных ответах;<br>- выделять основные особенности каждого этапа развития ФКиС Псковского края;<br>- выявлять проблемы, возникавшие | <i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i> |

|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
|      |  | <p>при развитии различных видов спорта на территории Псковского края.</p> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью анализировать главные этапы и закономерности развития ФКиС Псковского края;</li> <li>- навыком выявления социальной значимости изучения истории ФКиС Псковского края.</li> </ul>   |   |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые понятия философии истории;</li> <li>- основные этапы развития ФКиС Псковского края;</li> <li>- особенности исторического развития и становления различных видов спорта на территории Псковщины;</li> <li>- проблемы, перспективы и тенденции развития ФКиС региона на современном этапе.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать базовыми понятиями философии истории при устных и письменных ответах;</li> <li>- выделять основные особенности каждого этапа развития ФКиС Псковского края;</li> <li>- выявлять проблемы, возникавшие при развитии различных видов спорта на территории Псковского края;</li> <li>- анализировать проблемы современного развития ФКиС в регионе, проводя параллели с историческими фактами.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью анализировать главные этапы и закономерности развития ФКиС Псковского края;</li> <li>- навыком выявления социальной значимости изучения истории ФКиС Псковского края;</li> <li>- навыком анализа перспектив развития современного физкультурно-спортивного движения Псковщины на основе знаний по истории ФКиС.</li> </ul> | <p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на экзамене.</i></p> |
| ПК-8 | <p><b>Знаний:</b></p> <p>особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формы проявления этнокультурных, исторических и религиозных традиций</li> </ul>  | <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях,</i></p>   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Умений:</b><br/>диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Навыков:</b><br/>анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности.</p> | <p>в сфере ФКиС в Псковском крае.</p> <p><b>Умеет:</b><br/>- определять современные проблемы в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций;</p> <p><b>Владеет:</b><br/>- навыком анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций Псковского края в сфере ФКиС в процессе диверсификации сервисной деятельности.</p>  | <p><i>выполнение письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</i></p>  |
|  |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b><br/>- формы проявления этнокультурные, исторические и религиозные традиций в сфере ФКиС в Псковском крае;<br/>- закономерности исторического развития, определяющие особенности этнокультурных, исторических и религиозных традиций.</p> <p><b>Умеет:</b><br/>- определять современные проблемы в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций;<br/>- разрабатывать базовые методики диверсификации сервиса на основе имеющихся знаний по истории ФКиС Псковского края.</p> <p><b>Владеет:</b><br/>- навыком анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций Псковского края в сфере ФКиС в процессе диверсификации сервисной деятельности;<br/>- навыком применения базовых методик диверсификации сервиса в процессе сервиса на основе имеющихся знаний по истории ФКиС Псковского края.</p> | <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i></p> |
|  |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b><br/>- формы проявления этнокультурные, исторические и религиозные традиций в сфере ФКиС в Псковском крае;<br/>- закономерности исторического развития, определяющие особенности этнокультурных, исторических и религиозных традиций<br/>- основные пути решения проблем в данной сфере диверсификации сервисной деятельности;</p>  | <p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы.</i></p>   |

|       |  |  |   |
|-------|--|--|---|
|       |  | <p>- значение актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для решения данных проблем.</p> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять проблемы современного музейного дела в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций;</li> <li>- разрабатывать готовые методики диверсификации с учетом всех современных требований;</li> <li>- выявлять опыт диверсификации сервисной деятельности с учетом перечисленных традиций на основе знаний истории ФКиС Псковского края.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций Псковского края в сфере ФКиС в процессе диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>- навыком применения базовых методик диверсификации сервиса в процессе сервиса на основе имеющихся знаний по истории ФКиС Псковского края;</li> <li>- навыком привлечения потенциала историко-спортивного и олимпийского наследия в процессе диверсификации.</li> </ul> | <p><i>ой работы, ответ на экзамене.</i></p>   |
| ПК-15 | <p><b>Знаний:</b><br/>основных элементов историко-спортивного и олимпийского наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса.</p> <p><b>Умений:</b><br/>актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса.</p> <p><b>Навыков:</b><br/>поиска информации и исследовательской</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, основные характеристики и элементы историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять наиболее важные этапы в истории складывания спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком исследовательской деятельности в сфере изучения истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.</li> </ul>  | <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</i></p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | <p>деятельности при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия.</p> | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>Знает:</b><br/>         - понятие, основные характеристики и элементы историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края;<br/>         - особенности и характерные черты историко-спортивного и олимпийского наследия Великих Лук.<br/> <b>Умеет:</b><br/>         - выявлять наиболее важные этапы в истории складывания спортивного и олимпийского наследия Псковского края;<br/>         - определять значимость сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края на основе знаний по истории ФКиС региона.<br/> <b>Владеет:</b><br/>         - навыком исследовательской деятельности в сфере изучения истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона;<br/>         - навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия и истории ФКиС Псковского края при разработке и реализации процесса сервиса.</p> | <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i></p>                  |
|  |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>Знает:</b><br/>         - понятие, основные характеристики и элементы историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края;<br/>         - особенности и характерные черты историко-спортивного и олимпийского наследия Великих Лук.<br/>         - роль исторической науки и исторических исследований для сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.<br/> <b>Умеет:</b><br/>         - выявлять наиболее важные этапы в истории складывания спортивного и олимпийского наследия Псковского края;<br/>         - определять значимость сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края на основе знаний по истории ФКиС региона;</p>   | <p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на экзамене.</i></p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>- аргументировать необходимость привлечения знаний по истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.</p> <p><b>Владеет:</b></p> <p>- навыком исследовательской деятельности в сфере изучения истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона;</p> <p>- навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия и истории ФКиС Псковского края при разработке и реализации процесса сервиса;</p> <p>- высоким навыком научно-исследовательской работы в данной сфере.</p> |  |
|--|--|--|--|

#### Перечень вопросов к зачёту

1. История физической культуры и спорта как научная дисциплина. Философия истории спорта.
2. Современные проблемы и тенденции изучения ФКиС Псковского края.
3. ФКиС Псковского края с древнейших времен до начала XVIII в. Народные формы массовой физической культуры на Псковщине.
4. ФКиС Псковского края в период Российской империи. ФВ в Псковских учебных заведениях.
5. ФКиС Псковского края в 1920-е – 1930-е гг.
6. Деятельность Псковского губернского совета физической культуры (ГСФК).
7. Развитие основных видов спорта на Псковщине в довоенный период.
8. ФКиС Псковского края в годы Великой Отечественной войны. Псковские спортсмены и физкультурники на фронтах войны.
9. Возрождение ФКиС Псковского края в первое послевоенное десятилетие (1945–1955 гг.), основные трудности.
10. Развитие массовой физической культуры и спорта в Псковском крае в конце 1950-х – 1970-х гг.
11. Развитие массовой физической культуры и спорта в Псковском крае в 1980-е гг. Влияние явлений «перестройки» на массовый спорт.
12. Развитие основных видов спорта на Псковщине в 1950-е – 1980-е гг.
13. ФКиС Псковского края на современном этапе (1991 г. – наши дни). Проблемы и перспективы развития спорта в регионе.
14. Детские юношеские спортивные школы, спортивные клубы и общества Псковской области: текущая деятельность и значение.
15. Чемпионы и призеры Олимпийских игр – уроженцы Псковского края.
16. Основные этапы развития ФКиС в Великих Луках.
17. Наиболее популярные виды спорта Великих Лук и история их развития.
18. Спортивные звезды Великих Лук: история и современность.
19. История Великолукской государственной академии физической культуры и спорта.
20. Популяризация историко-спортивного и олимпийского наследия в Псковской области. Музей спорта и олимпийского движения Псковского края.

### **Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете**

1. Составить хронологическую таблицу «Основные даты и события истории ФКС Псковского края»
2. Составить хронологическую таблицу «Основные даты и события истории ФКС Великих Лук».
3. Составить сводную таблицу «Спортивные общества и организации Псковской губернии в конце XIX – начале XX вв.».
4. Составить хронологическую таблицу: «Псковские спортсмены – участники Олимпийских игр»
5. Составить хронологическую таблицу: «Основные даты и события истории ВЛГАФК».
6. Составить сводную таблицу: «Выдающиеся спортсмены Псковского края по видам спорта».

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

#### **Рекомендуемая литература (основная)**

1. Бельюков, Д.А. История физической культуры и спорта Псковской губернии в конце XIX – начале XX вв. Монография/ Д.А. Бельюков. – Великие Луки, 2011. – 292с.
2. Бельюков, Д.А. Очерки истории физической культуры и спорта Псковского края / Д.А. Бельюков. - Великие Луки, 2012. – 228 с.
3. Голощапов, Б.Р. История физической культуры и спорта : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования / Б.Р. Голощапов. - М., 2012. – 311 с.
4. История физической культуры и спорта: учебник /Н.Ю. Мельникова, А. В. Трескин; под ред. проф. Н.Ю. Мельниковой.- М., 2013. – 392 с.
5. Немеровский В. М. Спортивные герои Псковщины : монография / В. М. Немеровский. – Псков : обл. тип., 2015. – 304 с.
6. Физическая культура и спорт Великих Лук: история и современность / Под ред. Р. М. Городничего. Великие Луки, 2002. – 293 с.
7. Энциклопедия физической культуры и спорта Псковской области / Под ред. Р. М. Городничева, Г. Т. Трофимовой. – Великие Луки, 2007. – 376 с.

#### **Рекомендуемая литература (дополнительная)**

1. Сборник статей научно-практической конференции, посвященной 85-летию Комитета по физической культуре и спорту Администрации г. Великие Луки / Под ред. Д. А. Бельюкова, Г. Т. Трофимовой. – Великие Луки, 2009. – 184 с.
2. Спорт России : федеральный справочник. - М. : Центр стратегического партнерства, 2011. - 360 с.
3. Суник А. Очерки отечественной историографии истории физической культуры и спорта [Электронный ресурс]/ Суник А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2010.— 616 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16827>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Твой олимпийский учебник: учебное пособие для олимпийского образования / В. С. Родиченко и др.; Олимпийский комитет России. – М. : Советский спорт, 2017. – 224 с.

### **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. Сайт Государственного комитета Псковской области по физической культуре и спорту: [www.sport.pskov.ru](http://www.sport.pskov.ru)
2. Краеведческая онлайн-энциклопедия «Псковiana»: [www.pskoviana.ru](http://www.pskoviana.ru)
3. Академическая гребля в Пскове. Информационный портал: [www.pskovrowing.ru](http://www.pskovrowing.ru)



4. Сайт Великолукской государственной академии физической культуры и спорта: [www.vlgafc.ru](http://www.vlgafc.ru)

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические рекомендации при работе с учебниками, учебными пособиями**

Для успешного овладения знаниями по дисциплине «История физической культуры и спорта Псковского края» рекомендуется использовать учебники и иные пособия из списка основной и дополнительной литературы. Среди представленной в них информации следует отбирать ту, которая наиболее соответствуют изучаемому вами разделу дисциплины.

### **Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции и по подготовке к семинарским занятиям**

На лекционных занятиях рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала, обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

### **Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям**

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню

(простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать аргументированные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

### **Методические рекомендации по подготовке рефератов и доклада по теме реферата**

Подготовку реферата и доклада необходимо начинать осуществлять со дня получения темы, чтобы успеть их выполнить к началу семинарских занятий, где важно будет изложить материал в течение 7-10 минут и ответить на вопросы аудитории. Объем реферата может быть от 12 до 15 страниц печатного текста, отпечатанного через 1,5 интервала. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении студент кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список источников литературы студент включает документы, которые он использовал при написании реферата. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Реферат должен быть выполнен за определенный срок до начала экзаменационной сессии. Студенты, не представившие в установленный срок реферат, либо получившие оценку «неудовлетворительно». В качестве источников информации рекомендуем использовать дополнительную литературу, так как сведений из учебников будет не достаточно. Помимо подготовленных тем реферата и доклада важно знать лекционный материал по данной теме семинарского занятия для дополнений и контроля знаний студентов, заключающегося в ответах и вопросах. Для этого вполне достаточно знать содержание учебника по данной дисциплине.

### **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
3. Мультимедийная презентация дисциплины.
4. Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.

**5.2. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Россия в международном олимпийском движении»** образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» *по профилю подготовки* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Белюков Дмитрий Анатольевич, кандидат исторических наук, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

**РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

|  |  |                               |
|--|--|-------------------------------|
| <b>Знаний:</b>                           | базовых философских понятий;<br>основных этапов и закономерностей исторического развития;<br>особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;<br>основных элементов историко-спортивного и олимпийского наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса.                            | ОК-1<br><br>ПК-8<br><br>ПК-15 |
| <b>Умений:</b>                           | использовать философские знания, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития;<br>диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;<br>актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса.  | ОК-1<br><br>ПК-8<br><br>ПК-15 |
| <b>Навыков и/или опыта деятельности:</b> | выявления аспектов социальной значимости своей деятельности на основе философских знаний и анализа главных этапов и закономерностей исторического развития;<br>анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности;<br>поиска информации и исследовательской деятельности при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия. | ОК-1<br><br>ПК-8<br><br>ПК-15 |

**МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается в 8-м семестре на 4-м курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачёт. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по следующим дисциплинам: история, культурология,

современные технологии музейного дела, социально-культурная деятельность, Псковский край в истории России, история мировых цивилизаций, традиции и обычаи народов мира, традиции и обычаи народов России, краеведение.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| <i>Вид учебной работы</i>                              |                         | <i>Всего часов</i> | <i>Семестры</i> |          |          |          |          |          |          |          |
|--|-------------------------|--------------------|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|  |                         |                    | <i>1</i>        | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> | <i>6</i> | <i>7</i> | <i>8</i> |
| <i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i> |                         | 36                 |                 |          |          |          |          |          |          | 36       |
| <i>В том числе:</i>                                    |                         |                    |                 |          |          |          |          |          |          |          |
| <i>Лекции</i>  |                         | 18                 |                 |          |          |          |          |          |          | 18       |
| <i>Семинары</i>  |                         | 16                 |                 |          |          |          |          |          |          | 16       |
| <i>Практические занятия</i>                            |                         | 2                  |                 |          |          |          |          |          |          | 2        |
| <i>Лабораторные работы</i>                             |                         | -                  |                 |          |          |          |          |          |          | -        |
| <i>Промежуточная аттестация (зачет)</i>                |                         |                    |                 |          |          |          |          |          |          |          |
| <i>Самостоятельная работа студента</i>                 |                         | 36                 |                 |          |          |          |          |          |          | 36       |
| <i>Общая трудоемкость</i>                              | <i>часы</i>             | 72                 |                 |          |          |          |          |          |          | 72       |
|  | <i>зачетные единицы</i> | 3                  |                 |          |          |          |          |          |          | 3        |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| <b>№ п/п</b>   | <b>Тема</b>   | <b>Лекции</b> | <b>Семинары</b> | <b>Практические занятия</b> | <b>Самостоятельная работа студента</b> | <b>Всего часов</b> |
|--|---|---------------|-----------------|-----------------------------|--|--------------------|
| <b>Раздел 1. Россия у истоков современного олимпизма</b> |   |               |                 |                             |  |                    |
| <b>1</b>   | Тема 1.1. Спорт в Российской империи в конце XIX – начале XX вв.    | 2             | 2               | -                           | 4                                      | 8                  |
| <b>2</b>   | Тема 1.2. Вступление России в олимпийское движение. А.Д. Бутовский. | 2             | 2               | -                           | 4                                      | 8                  |

|  |  |           |           |          |           |           |
|--|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 3  | Тема 1.3. Первые олимпийские старты российских спортсменов. Образование Российского олимпийского комитета. Российские Олимпиады. | 2         | 2         | -        | 4         | 8         |
| <b>Раздел 2. Советский и постсоветский периоды в отечественном олимпийском движении.</b> |  |           |           |          |           |           |
| 4  | Тема 2.1. Советский спорт в 1917-1952 гг.: вне олимпийской семьи   | 2         | 2         | -        | 4         | 8         |
| 5  | Тема 2.2. Советские спортсмены на Олимпийских играх (1952-1991 гг.)  | 2         | 2         | -        | 4         | 8         |
| 6  | Тема 2.3. Игры XXII Олимпиады в Москве в 1980 г.   | 2         | 2         | -        | 2         | 6         |
| 7  | Тема 2.4. Россия в современном олимпийском движении (с 1991 г.)  | 2         | 2         | -        | 6         | 10        |
| 8  | Тема 2.5. XXII Олимпийские зимние игры в Сочи в 2014 г.  | 2         | 2         | -        | 6         | 10        |
| 9  | Тема 2.6. Псковичи – олимпийцы. Музей спорта и олимпийского движения Псковского края.  | 2         | -         | 2        | 2         | 6         |
| <b>ИТОГО (в часах)</b>   |  | <b>18</b> | <b>16</b> | <b>2</b> | <b>36</b> | <b>72</b> |

## ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### Перечень примерных контрольных вопросов для самостоятельной работы

1. Назовите основные тенденции и проблемы изучения международного олимпийского движения.
2. Когда зарождаются первые идеи олимпизма в России? Каковы они?
3. Перечислите основные особенности развития олимпийского движения в России в дореволюционный (до 1917 г.) период.
4. С чем связан выход советской России из олимпийского движения?
5. С какими трудностями было сопряжено возрождение физической культуры и спорта в нашей стране после Великой Отечественной войны. Каковы были направления этого возрождения?
6. Как проходило возвращение советского спорта в олимпийскую семью?
7. Назовите именитых советских спортсменов – победителей Олимпийских игр. Каковы их основные успехи?
8. Что Вам известно о проведении Олимпийских игр в нашей стране в 1980 г. и 2014 г.?
9. Назовите самых титулованных спортсменов современной России – победителей Олимпийских игр. Каковы их основные успехи?
10. Назовите самых титулованных спортсменов Псковщины – победителей, призеров и участников Олимпийских игр. Каковы их основные успехи?
11. По каким направлениям на сегодняшний день ведется исследование, собирание и сохранение историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края?
12. Когда был создан Музей спорта и олимпийского движения? Каково его значение для сохранения и популяризации историко-спортивного и олимпийского наследия региона?

### Перечень примерных заданий для самостоятельной работы

1. Подготовить доклад о жизненном пути и истории профессионального становления одного из великих олимпийцев.
2. Подготовить рецензию студенческого доклада, вынесенного на обсуждение на семинарском занятии.
3. Написать эссе-размышление на тему «Россия – великая спортивная держава».

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

#### Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины

| Компетенции | Показатели  | Критерии оценивания   | Средства оценивания  |
|-------------|---|---|--|
| ОК-1        | <b>Знаний:</b><br>базовых философских понятий; основных этапов и закономерностей исторического развития.<br><b>Умений:</b><br>использовать философские знания, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития.<br><b>Навыков:</b><br>Выявления аспектов социальной значимости своей деятельности на основе философских знаний и анализа главных этапов и закономерностей исторического развития. | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>Знает:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые понятия философии олимпизма;</li> <li>- основные этапы развития современного олимпийского движения,</li> <li>- место России в международном олимпийском движении;</li> </ul> <b>Умеет:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать базовыми понятиями философии истории при устных и письменных ответах;</li> <li>- выделять основные особенности каждого этапа развития современного олимпийского движения,</li> <li>- определять места России в международном олимпийском движении;</li> </ul> <b>Владеет:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью анализировать главные этапы и закономерности развития современного олимпийского движения;</li> <li>- способностью анализировать место России в международном олимпийском движении;</li> </ul> | <i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</i> |
|             |   | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>Знает:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые понятия философии</li> </ul>   | <i>Устные и письменные ответы на</i>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <p>олимпизма;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные этапы развития международного олимпийского движения;</li> <li>- особенности исторического развития олимпийского движения в России.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать базовыми понятиями философии олимпизма при устных и письменных ответах;</li> <li>- выделять основные особенности каждого этапа развития олимпийского движения;</li> <li>- выявлять проблемы, возникавшие при развитии олимпийского движения.</li> </ul> <p><b>Владет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью анализировать главные этапы и закономерности развития олимпийского движения;</li> <li>- навыком выявления социальной значимости изучения олимпийского движения.</li> </ul>   | <p><i>семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i></p>  |
|  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовые понятия философии олимпизма;</li> <li>- основные этапы развития олимпийского движения;</li> <li>- особенности исторического развития олимпийского движения;</li> <li>- проблемы, перспективы и тенденции развития олимпийского движения на современном этапе.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать базовыми понятиями философии олимпизма при устных и письменных ответах;</li> <li>- выделять основные особенности каждого этапа развития олимпийского движения;</li> <li>- выявлять проблемы, возникавшие при развитии олимпийского движения;</li> <li>- анализировать проблемы современного развития олимпийского движения, проводя параллели с историческими фактами.</li> </ul> <p><b>Владет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью анализировать главные этапы и закономерности развития олимпийского движения;</li> <li>- навыком выявления социальной значимости изучения олимпийского</li> </ul> | <p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i></p> |

|      |   |  |  |
|------|---|--|--|
|      |   | <p>движения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком анализа перспектив развития современного олимпийского движения на основе знаний по истории ФКиС.</li> </ul>  |  |
| ПК-8 | <p><b>Знаний:</b><br/>особенностей диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Умений:</b><br/>диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Навыков:</b><br/>анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в процессе диверсификации сервисной деятельности.</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формы проявления этнокультурных, исторических и религиозных традиций в олимпийском движении.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять современные проблемы в сфере диверсификации сервиса с учетом традиций в олимпийском движении;</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций в олимпийском движении в процессе диверсификации сервисной деятельности.</li> </ul>  | <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, ответ на зачете.</i></p>  |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формы проявления этнокультурных, исторических и религиозных традиций в олимпийском движении;</li> <li>- закономерности исторического развития, определяющие особенности этнокультурных, исторических и религиозных традиций.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять современные проблемы в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций;</li> <li>- разрабатывать базовые методики диверсификации сервиса на основе имеющихся знаний по истории олимпийского движения.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций олимпийского движения в процессе диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>- навыком применения базовых методик диверсификации сервиса в процессе сервиса на основе имеющихся знаний по истории олимпийского движения</li> </ul> | <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i></p> |



|       |  |  |   |
|-------|--|--|---|
|       |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формы проявления этнокультурных, исторических и религиозных традиций в олимпийском движении;</li> <li>- закономерности исторического развития, определяющие особенности этнокультурных, исторических и религиозных традиций;</li> <li>- основные пути решения проблем в данной сфере при помощи диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>- значение актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия для решения данных проблем.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять проблемы современного музейного дела в сфере диверсификации сервиса с учетом перечисленных традиций;</li> <li>- разрабатывать готовые методики диверсификации с учетом всех современных требований;</li> <li>- выявлять опыт диверсификации сервисной деятельности с учетом перечисленных традиций на основе знаний истории олимпийского движения.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком анализа этнокультурных, исторических, религиозных традиций олимпийского движения в процессе диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>- навыком применения базовых методик диверсификации сервиса в процессе сервиса на основе имеющихся знаний по истории олимпийского движения;</li> <li>- навыком привлечения потенциала историко-спортивного и олимпийского наследия в процессе диверсификации.</li> </ul> | <p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i></p> |
| ПК-15 | <p><b>Знаний:</b></p> <p>основных элементов историко-спортивного и олимпийского наследия, необходимого для актуализации в повседневной практике в сфере сервиса.</p> <p><b>Умений:</b></p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, основные характеристики и элементы историко-спортивного и олимпийского наследия.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять наиболее важные этапы в истории складывания спортивного и</li> </ul>  | <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре,</i></p>  |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p>актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики в сфере сервиса.</p> <p><b>Навыков:</b></p> <p>поиска информации и исследовательской деятельности при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия.</p> | <p>олимпийского наследия.</p> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком исследовательской деятельности в сфере изучения олимпийского движения при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.</li> </ul>   | <p><i>ответ на зачете.</i></p>  |
|  |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие, основные характеристики и элементы историко-спортивного и олимпийского наследия;</li> <li>- особенности и характерные черты историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять наиболее важные этапы в истории складывания спортивного и олимпийского наследия;</li> <li>- определять значимость сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края на основе знаний по истории олимпийского движения.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком исследовательской деятельности в сфере изучения олимпийского движения при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона;</li> <li>- навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия в процессе сервисной деятельности.</li> </ul> | <p><i>Устные и письменные ответы на семинарских занятиях, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i></p>                |
|  |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятия, основные характеристики и элементы историко-спортивного и олимпийского наследия;</li> <li>- особенности и характерные черты историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края;</li> <li>- роль исторической науки и исторических исследований для сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять наиболее важные этапы в истории складывания спортивного и олимпийского наследия;</li> <li>- определять значимость сохранения</li> </ul>   | <p><i>Устные ответы на семинарских занятиях, дискуссионные формы работы, выполнение письменных заданий на семинаре, выполнение задания для самостоятельной работы, ответ на зачете.</i></p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края на основе знаний по истории олимпийского движения;</p> <p>- аргументировать необходимость привлечения знаний по истории олимпийского движения при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.</p> <p><b>Владеет:</b></p> <p>- навыком исследовательской деятельности в сфере изучения олимпийского движения при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона;</p> <p>- навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия при разработке и реализации продукт сервисной деятельности;</p> <p>- навыком научно-исследовательской работы в данной сфере.</p> |  |
|--|--|--|--|

#### Перечень вопросов к зачёту

1. Физическое воспитание в учебных заведениях в конце XIX – начале XX вв.
2. Военно-физическая подготовка в армии в конце XIX – начале XX вв.
3. Физическое воспитание и спорт в быту народов Российской империи.
4. Спорт и игры в быту дворянства в конце XIX – начале XX вв.
5. Создание спортивных клубов и развитие спорта. Популярные виды спорта в конце XIX – начале XX вв.
6. Проникновение олимпийских идей в Россию.
7. А.Д. Бутовский – первый член Международного Олимпийского Комитета для России. Творческое наследие А.Д. Бутовского.
8. Участие российских спортсменов в международных соревнованиях.
9. Последователи А.Д. Бутовского в МОК: Г.И. Рибопьер, князь С.К. Белосельский-Белозерский, С.А. Трубецкой, Л.В. Урусов, Г.А. Дюперрон.
10. Шаги на пути к участию России в Олимпийских играх.
11. Образование Российского олимпийского комитета. В.И. Срезневский. Создание Канцелярии Главнонаблюдающего за физическим развитием народонаселения Российской империи. Официальный олимпийский дебют.
12. Российские Олимпиады в Киеве и Риге.
13. Установки советской власти по развитию физической культуры и спорта. Выход из олимпийского движения.
14. Новые формы физкультурно-спортивной работы в 1920-1930 гг. ГТО.
15. Физическая культура и спорт в годы Великой Отечественной войны.
16. Укрепление международных спортивных связей в послевоенное время (конец 1940-х – начало 1950-х гг.).
17. Возвращение нашей страны в олимпийское сообщество. Олимпийский комитет СССР.
18. Итоги выступления советских спортсменов на Играх Олимпиад и Олимпийских зимних играх (1952-1991 гг.).
19. Великие советские спортсмены – победители Олимпийских игр.

20. Выборы столицы Олимпийских игр. Игры XXII Олимпиады в Москве в 1980 г. Подготовка к Играм. Эстафета Олимпийского огня. Программа Игр.

21. Спортивные итоги Игр XXII Олимпиады в Москве и выступления советских спортсменов. Материальное и нематериальное наследие Игр. Влияние «холодной войны» на олимпийское движение. Отказ США и ряда стран от участия в Играх.

22. Создание и деятельность Олимпийского комитета России. Президенты ОКР. Расширение международных спортивных связей и участие России в международных спортивных объединениях.

23. Спортсмены России на Играх Олимпиад и Олимпийских зимних играх.

24. Олимпийские конгрессы и проблемы современного олимпийского движения.

25. Выборы столицы XXII Олимпийских зимних игр. XXII Олимпийские зимние игры в Сочи в 2014 г. Подготовка к Играм. Особенности эстафеты Олимпийского огня. Программа Игр.

26. Спортивные итоги XXII Олимпийских зимних игр и выступления российских спортсменов. Волонтерское движение. Материальное и нематериальное наследие Игр.

27. Псковичи – участники, призеры и победители Олимпийских игр.

28. История создания Музея спорта и олимпийского движения Псковского края. Цели и задачи создания музея. Особенности фондовой, научно-исследовательской и экспозиционной деятельности Музея. Роль Музея в собирании, сохранении и популяризации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.

### **Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете**

1. Составить хронологическую таблицу «Российская империя в международном олимпийском движении»
2. Составить хронологическую таблицу «Советский Союз в международном олимпийском движении».
3. Составить хронологическую таблицу «Российская Федерация в международном олимпийском движении».
4. Составить хронологическую таблицу: «Спортсмены Псковского края в международном олимпийском движении».
5. Составить сводную таблицу: «Выдающиеся российские спортсмены-олимпийцы по видам спорта».
6. Составить сводную таблицу: «Выдающиеся советские спортсмены-олимпийцы по видам спорта».
7. Составить сводную таблицу: «Выдающиеся псковские спортсмены-олимпийцы по видам спорта».
8. Составить структурно-логическую схему по теме: «Российская Федерация в международном олимпийском движении».

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

#### **Рекомендуемая литература (основная)**

1. Твой олимпийский учебник: учебное пособие для олимпийского образования / В.С. Родиченко и др.; Олимпийский комитет России. – М. : Советский спорт, 2017. – 224 с.
2. Белоусов, Л.С. Олимпийское движение: история и современность / Л.С. Белоусов, А.Ю. Ватлин, А.В. Стрелков. - М. : Планета, 2016. - 320 с.
3. История физической культуры и спорта: учебник / Н.Ю. Мельникова, А.В. Трескин; под ред. проф. Н.Ю. Мельниковой.- М., 2013. – 392 с.
4. Моннэн, Эрик. От Шамони до Сочи. 100 лет зимних Олимпийских игр / Э. Моннэн; [пер. с фр. К.В. Левиной, Т.П. Михайловой, Н.Н. Озерской]. – М.: РИПОЛ классик, 2013. – 296 с.

5. Мягкова, Светлана. У истоков российского спорта: вступление России в международное олимпийское движение. – М., 2013. – 161 с.
6. Олимпийский век России. – М.: GeoPhoto, 2011. – 204 с.: илл.

#### **Рекомендуемая литература (дополнительная)**

1. Воронцов Олег. Первая Российская Олимпиада. – М.: Физкультура и Спорт, 2006. – 128 с.: ил.
2. Россия в олимпийском движении. Энциклопедический справочник. – М.: Физкультура и спорт, 2004. – 708 с.
3. Спорт России : федеральный справочник. – М. : Центр стратегического партнерства, 2011. – 360 с.
4. Суник А. Очерки отечественной историографии истории физической культуры и спорта [Электронный ресурс] / Суник А.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2010.— 616 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16827> — ЭБС «IPRbooks»
5. Суник А.Б. Российский спорт и олимпийское движение на рубеже XIX – XX веков. – Изд., 2-е, исправл. И дополн. – М.: Советский спорт, 2004. – 764 и.: илл.
6. Физическая культура и спорт Великих Лук: история и современность / Под ред. Р.М. Городничева. – Великие Луки, 2002. – 293 с.
7. Энциклопедия физической культуры и спорта Псковской области / Под ред. Р.М. Городничева, Г.Т. Трофимовой. – Великие Луки, 2007. – 376 с.
8. Олимпийское движение: история и современность : сб. статей / ред. В.А. Аикин. – Омск : СибГУФК, 2014. – 200 с.
9. Проблемы олимпийского движения. Современность как предмет исследования [Электронный ресурс] : матер. VI Всероссийск. Очно-заочной науч.- практич. Конф. С международ. Участием (30-31 октября 2013г.) и науч.- практич. Конф. (1-2 ноября 2013 г.). / ред. Ю.А. Фомин. – Электрон. Текстовые дан. – Малаховка : МГАФК, 2013. – Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК.- Загл. С экрана.
10. Родиченко, В.С. Олимпийская идея для России / В.С. Родиченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – М. : Диалог культур, 2011. – 320 с.
11. Аветисян А.К. Олимпийский пьедестал России. Зимние виды спорта. 1908–2010 гг. [Электронный ресурс]: справочник / Аветисян А.К. — Электрон. Текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2014. — 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40793> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
12. Штейнбах В.Л. Обратная сторона медали (История Олимпийских игр в скандалах, провокациях, судейских ошибках и курьезах) [Электронный ресурс] / Штейнбах В.Л. — Электрон. Текстовые данные. — М.: Человек, Спорт, 2015.— 496 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27574> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
13. Суник А.Б. Современные олимпийские игры: краткий исторический очерк (1896–2012 гг.) [Электронный ресурс] / Суник А.Б. — Электрон. Текстовые данные. — М.: Советский спорт, 2013.— 232 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40810> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
14. Афанасьев А. Знаки олимпийских команд России, СССР, России [Электронный ресурс]: справочник-определитель / Афанасьев А., Кудряшов В., Штейнбах В.— Электрон. Текстовые данные. — М.: Человек, 2010. — 80 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27559> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
15. Козловский А. С олимпийской занозой в сердце [Электронный ресурс]/ Козловский А., Карапетян Г. — Электрон. Текстовые данные. — М.: Спорт, 2015. — 632 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43913> — ЭБС «IPRbooks», по паролю
16. Проблемы олимпийского движения. Современность как предмет исследования [Электронный ресурс]: матер. VI Всероссийск. Очно-заочной науч.- практическ. Конференции с международ. Участием (30–31 октября 2013г.) и Науч.- практическ. Конференции (1-2 ноября 2013 г.). / под ред. Ю.А. Фомина; Моск. Гос. Акад. Физ.

Культуры.- Электрон. Дан.- Малаховка: МГАФК, 2013. – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК. – Загл. С экрана.

17. Беляева, Н.И. Олимпийские игры. Спортивные сооружения олимпийских городов мира [Электронный ресурс]: учеб. Пособие для студ. Вузов физ. Культ. / Н.И. Беляева. – Электрон. Дан. – Малаховка: МГАФК, 2016. – Режим доступа: локальная сеть библиотеки ВЛГАФК. – Загл. С экрана.

## **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. Сайт Международного олимпийского комитета <http://www.olympic.org>
2. Сайт Олимпийского комитета России <http://www.olympic.ru>
3. Сайт Международного общества олимпийских историков <http://isoh.org>
4. Сайт Международной олимпийской академии <http://www.ioa.org.gr>

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Методические рекомендации при работе с учебниками, учебными пособиями**

Для успешного овладения знаниями по дисциплине «Россия в международном олимпийском движении» рекомендуется использовать учебники и иные пособия из списка основной и дополнительной литературы. Среди представленной в них информации следует отбирать ту, которая наиболее соответствуют изучаемому вами разделу дисциплины.

### **Методические рекомендации при работе над конспектом лекций во время проведения лекции и по подготовке к семинарским занятиям**

На лекционных занятиях рекомендуется осуществлять конспектирование учебного материала, обращать внимание на понятия, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуется задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. В ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Следует дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, по необходимости обращаться за методической помощью к преподавателю. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

### **Методические рекомендации студентам по самостоятельной работе над изучаемым материалом и при подготовке к семинарским занятиям**

Важной составной частью учебного процесса в вузе являются семинарские занятия. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на

лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать аргументированные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, если нужно, выступить в роли рефери. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. В заключение преподаватель, как руководитель семинара, подводит итоги семинара.

#### **Методические рекомендации по подготовке рефератов и доклада по теме реферата**

Подготовку реферата и доклада необходимо начинать осуществлять со дня получения темы, чтобы успеть их выполнить к началу семинарских занятий, где важно будет изложить материал в течение 7-10 минут и ответить на вопросы аудитории. Объем реферата может быть от 12 до 15 страниц печатного текста, отпечатанного через 1,5 интервала. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении студент кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает конкретные цели и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части подробно раскрывается содержание вопроса (вопросов) темы. В заключении кратко должны быть сформулированы полученные результаты исследования и даны выводы. Кроме того, заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список источников литературы студент включает документы, которые он использовал при написании реферата. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. Реферат должен быть выполнен за определенный срок до начала экзаменационной сессии. Студенты, не представившие в установленный срок реферат, либо получившие оценку «неудовлетворительно». В качестве источников информации рекомендуем использовать дополнительную литературу, так как сведений из учебников будет не достаточно. Помимо подготовленных тем реферата и доклада важно знать лекционный материал по данной теме семинарского занятия для дополнений и контроля знаний студентов, заключающегося в ответах и вопросах. Для этого вполне достаточно знать содержание учебника по данной дисциплине.

**МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным проектором.
2. Аудитории для проведения семинарских занятий с компьютерами, подключенными к Интернету.
3. Мультимедийная презентация дисциплины.
4. Книжный фонд библиотеки и сотрудничающих с ВУЗом библиотечных систем.



**5.3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «Библиография»** основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» *по профилю* - социально-культурный сервис

Форма обучения очная

Автор-разработчик: Орлова Виалетта Викторовна, заведующая библиотекой ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»

#### **РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Изучение дисциплины направлено на приобретение студентом:

|                 |  |                   |
|-----------------|--|-------------------|
| <b>Знаний:</b>  | способов самоорганизации и самообразования;<br><br>способов решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса  | ОК-5<br><br>ОПК-1 |
| <b>Умений:</b>  | заниматься самоорганизацией и самообразованием;<br><br>решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса          | ОК-5<br><br>ОПК-1 |
| <b>Навыков:</b> | владения способами самоорганизации и самообразования;<br><br>решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса; | ОК-5<br><br>ОПК-1 |

#### **МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на первом курсе (1 семестр) очной формы обучения. Вид промежуточной аттестации: контрольная работа. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и навыки студента, полученные по дисциплинам «Русский язык», «Литература», «Информатика» по программам средней общеобразовательной школы.

### ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Вид учебной работы                                     |                         | Всего часов | Семестры   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|-------------------------|-------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|
|  |                         |             | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| <b>Контактная работа преподавателей с обучающимися</b> |                         | <b>6</b>    | <b>6</b>   |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>В том числе:</i>                                    |                         |             |            |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>Лекции</i>  |                         |             |            |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>Семинары</i>  |                         |             |            |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>Практические занятия</i>                            |                         | <b>6</b>    | <b>6</b>   |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>Лабораторные работы</i>                             |                         |             |            |   |   |   |   |   |   |   |
| <i>Промежуточная аттестация (контрольная работа)</i>   |                         | <i>к/р</i>  | <i>к/р</i> |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Самостоятельная работа студента</b>                 |                         | <b>6</b>    | <b>6</b>   |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>часы</b>             | <b>12</b>   | <b>12</b>  |   |   |   |   |   |   |   |
|  | <b>зачетные единицы</b> | <b>0.3</b>  | <b>0.3</b> |   |   |   |   |   |   |   |

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| № п/п                  | Тема  | Практические занятия | Самостоятельная работа студента | Всего часов |
|------------------------|---|----------------------|---------------------------------|-------------|
| <b>1</b>               |   |                      |                                 |             |
|                        | <b>Тема:</b> Основы информационных и библиотечно-библиографических знаний | <b>6</b>             | <b>6</b>                        | <b>12</b>   |
| <b>Итого (в часах)</b> |   | <b>6</b>             | <b>6</b>                        | <b>12</b>   |

## ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### Примерный перечень вопросов для самостоятельной работы

*Для студентов первого курса*

1. Под чьей редакцией вышла книга «Менеджмент и маркетинг бизнеса в международных компаниях.- М.: Финансы и статистика,2001.- 384с.». Электронный каталог (ЭК)
2. Составьте список литературы на тему «Физическое здоровье».(ЭК)
3. Какие статьи Ковалева В.Д. есть в библиотеке?(ЭК)
4. Какие статьи Ковалева В.Д. есть в библиотеке?(ЭК)
5. Есть ли статьи Абабкова В.А. в библиотеке? (ЭК)
6. Какие статьи Абрамова В.А. есть в библиотеке (ЭК)
7. Назовите соавтора книги «Полиевский С.А. Физкультура и профессия.- М..ФиС,1988.-158 с.»
8. Какие книги 2001-2005 гг начинаются словом «адаптация...»(ЭК)
9. Какие статьи Щербакова Р.Н. есть в библиотеке? (ЭК)
10. Назовите статьи Аверина М.А. по ЭК.
11. В какой отдел зашифрована книга «Данилина Л.Н. Психология спорта»(ЭК)
12. Есть ли в библиотеке статьи Аграновского М.Л. (ЭК)
13. Каким изданием вышла книга «Алексеев, Д. Краткий справочник исторических дат / Д. Алексеев. -- СПб. : ПИТЕР, 2010. - 352 с. : ил. - (Карманный справочник) .»
14. Какие статьи Рогулевой Л.К. есть в библиотеке?
15. Назовите соавторов книги «Брискин, Ю.А. Адаптивный спорт . - М. : Советский спорт, 2010. - 316 с. : ил. - (Спорт без границ) .»
16. Какие статьи Манойлова А.А. есть в библиотеке?
17. Какие книги начинаются со слова «Влияние» за 2000-2015. (подкаталог «книги»)
18. В каком году вышла книга «Галанов, В.А. Логистика : учебник / В.А. Галанов. - М. : ФОРУМ; ИНФРА-М, . - 272 с.»
19. Какие книги начинаются со слова «В поисках» за 1984-1994 гг. (подкаталог «книги»)
20. Какие статьи Федоренко А. есть в библиотеке?
21. Какие статьи Бессоновой Н.А. есть в библиотеке?
22. Какие статьи Соколова А. есть в библиотеке?
23. Какие книги начинаются со слова «Гормоны» за 1970-1983 гг. (подкаталог «книги»)
24. Какие книги начинаются со слова «Легенды» (подкаталог «книги»)
25. Какие статьи Пашутина С.Б. есть в библиотеке?
26. Уточните выходные данные книги «Овчаров, А.О. Туристический комплекс России: тенденции, риски, перспективы : монография / А.О. Овчаров. - 280 с.»
27. Какие статьи Юданова А.Ю. есть в библиотеке?
28. Какие статьи Капустина А.А. есть в библиотеке?
29. Есть ли в библиотеке книги или статьи Леонтьева А.Н.
30. Какие статьи Горностаева П.В. есть в библиотеке?
31. Какие книги начинаются со слова «О воспитании» за1982-1990гг. (подкаталог «книги»)
32. Какие книги начинаются со слова «Движение» за 1980-1995 гг. (подкаталог «книги»)

**Примерный перечень заданий для самостоятельной работы**

1. Составьте список литературы на тему «Физическое здоровье». Электронный каталог(ЭК)
2. По ЭК подберите книги на тему «Авитаминоз»
3. По ЭК подберите книги на тему «Качество жизни».
4. По ЭК подберите литературу на тему «Лицензирование в спорте».
5. По ЭК подберите книги на тему «Маркетолог в спорте».
6. Зашифруйте следующие термины и понятия «тяжелая атлетика», «гигиена спорта».
7. Зашифруйте термины «Биоритмы», «анатомия человека».
8. По ЭК подберите литературу на тему «внебюджетные фонды».
9. По ЭК подберите литературу на тему «Вербальное мышление».
10. Назовите статьи Аверина М.А. по ЭК.
11. Зашифруйте следующие термины «массаж», «гольф».
12. Назовите соавтора книги «Куценко Г.И. Режим для школьников. - М.,1987» (ЭК)
13. Подберите литературу по теме «адаптация в волейболе» (ЭК)
14. Назовите соавтора книги «Бочаров, В.А. Основы логики : учебник. - М. : ИД "Форум"; ИНФРА-М, 2011. - 336 с. - (Клас. университетский учебник).»
33. По ЭК подберите список книг на тему «генетика человека».
34. Уточните выходные данные книги «Гойхман, О.Я. Организация и проведение мероприятий : учеб. пособие / О.Я. Гойхман. - 120 с. - (Высш. образование).»
15. По ЭК подберите список книг на тему «категории философии
16. Уточните выходные данные книги «Еремушкин, М.А. Медицинский массаж: теория и практика : учеб. пособие / М.А. Еремушкин. - 544 с.»
17. По ЭК подберите список статей на тему «Абсоютизм».
18. Что означает термин «Буддизм»
- 19.
20. Дайте библиографическое описание любой статьи из журнала.
21. По ЭК подберите список книг или статей на тему «Безопасность человека».
22. Где расположен г. Козельск?
23. По ЭК подберите список книг на тему «Аквафитнес».
24. Составьте список литературы по коду (индексу) 75.655
25. Дайте библиографическое описание любой статьи из журнала.
26. По ЭК подберите список книг или статей на тему «Валепсихология».
27. По ЭК подберите список книг на тему «виды маркетинга»
28. Что означает слово «Консистория».
29. По ЭК подберите список книг на тему «Адаптация в футболе».
30. Что означает слово «Мишень» (спортивный термин)
31. По ЭК подберите литературу на тему «внебюджетные фонды».
32. По ЭК подберите список книг или статей на тему «Безопасность человека».

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ*****Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины***

| <b>Компетенции</b> | <b>Показатели</b>  | <b>Критерии оценивания</b>  | <b>Средства оценивания</b> |
|--------------------|--|---|----------------------------|
| ОК-5               | Знание способов самоорганизации и самообразования посредством освоения | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br>знает некоторые общепринятые способы самоорганизации и | Контрольная работа         |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>информационной культуры и библиотечно-библиографических знаний;</p> <p><i>Умение</i> применять основы информационной культуры и библиотечно-библиографических знаний в самоорганизации и самообразовании;</p> <p><i>Навыков</i> владения способами самоорганизации</p> | <p>самообразования, используя знание традиционных и компьютерных средств поиска информации</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <i>знает</i> основные способы и методы самоорганизации и самообразования, используя знание традиционных и компьютерных средств поиска информации</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <i>знает</i> широкий набор способов самостоятельного ориентирования в технологиях самоорганизации и самообразования, используя знание традиционных и компьютерных средств поиска информации</p> <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <i>умеет</i> в необходимой степени применять знание традиционных и компьютерных средств поиска информации в самоорганизации и самообразовании;</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <i>умеет</i> выбирать наиболее эффективные методы и способы самоорганизации и самообразования, используя знание традиционных и компьютерных средств поиска информации</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <i>умеет</i> самостоятельно, на высоком уровне ориентироваться в технологиях самоорганизации и самообразования, используя традиционные и компьютерные средства поиска информации</p> <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> |  |
|--|---|--|--|

|       |   |  |                    |
|-------|---|--|--------------------|
|       | и самообразования посредством освоения информационной культуры и библиотечно-библиографических знаний;  | <p><i>владеет</i> общепринятыми способами самоорганизации и самообразования, используя традиционные и компьютерные средства поиска информации</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <i>владеет</i> разнообразными способами самоорганизации и самообразования, используя традиционные и компьютерные средства поиска информации</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <i>владеет</i> широким спектром эффективных способов самоорганизации и самообразования, используя знание традиционных и компьютерных средств поиска информации</p>  |                    |
| ОПК-1 | Знание способов решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <i>знает</i> основные методы и средства решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использует различные источники информации по объекту сервиса</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <i>знает</i> основные методы, средства, стратегию информационного поиска для решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, грамотно использует различные источники информации по</p> | Контрольная работа |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>объекту сервиса</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <i>знает</i> основные методы, средства, стратегию информационного поиска, принципы обработки результатов поиска для решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением широкого спектра информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, квалифицированные методы поиска и использования различных источников информации по объекту сервиса</p>  |  |
|  | <p><i>умение</i> решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <i>умеет</i> решать основные стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности умеет использовать различные источники информации по объекту сервиса</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <i>умеет</i> выбирать методы и средства, стратегию информационного поиска для решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, умеет грамотно выбирать и использовать различные</p> |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>источники информации по объекту сервиса</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <i>умеет</i> выбирать основные методы, средства, стратегию информационного поиска, обрабатывать результаты поиска для решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, умеет применять квалифицированные методы поиска и использования различных источников информации по объекту сервиса</p>  |  |
|  | <p><i>навыков</i> решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <i>владеет</i> основными навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, методами использования различных источников информации по объекту сервиса</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <i>владеет</i> методами и средствами, стратегией информационного поиска для решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, методами грамотного выбора и использования различных источников информации по</p> |  |



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>объекту сервиса</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <i>владеет</i> методами и средствами, стратегией информационного поиска, способами обработки результатов поиска для решения стандартных и нестандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культур с применением широкого спектра информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, квалифицированными методами поиска и использования различных источников информации по объекту сервиса</p> |  |
|--|--|---|--|

***Перечень вопросов к контрольной работе:***

|  |
|--|
| <p><b>Вариант 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что означает слова «мальтузианство», «воля» (словари)</li> <li>2. Под чьей редакцией вышла книга «Менеджмент и маркетинг бизнеса в международных компаниях .- М.: Финансы и статистика, 2001.- 384с.» (ЭК)</li> <li>3. Составьте список литературы на тему «Физическое здоровье».(ЭК)</li> <li>4. Заполните требование на статью. (ЭК)</li> <li>5. В каком разделе ББК вы найдете литературу по бегу на короткие дистанции. (ЭК)</li> <li>6. Какие статьи Ковалева В.Д. есть в библиотеке?(ЭК)</li> <li>7. Составить список литературы по теме «Адаптивная физкультура при нарушении дыхания» (Найти в найденном)</li> <li>8. Составить список литературы на любую тему из ЭБС Rucont на тему «лыжный спорт».</li> </ol> |
| <p><b>Вариант 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите соавтора книги «Никитюк Б.А. Адаптация скелета спортсменов.- Киев: Здоровья, 1989» (ЭК)</li> <li>2. Составьте по ЭК список литературы на тему «Спорт и эстетика».</li> <li>3. В каком разделе ББК вы найдете литературу по тяжелой атлетике, бадминтону.</li> <li>4. По ЭК подберите литературу на тему «авторитаризм»</li> <li>5. По ЭК подберите литературу на тему «вегетативная нервная система».</li> <li>6. В какой отдел зашифрована книга «Данько Ю.Н. Очерки физиологии физических упражнений.-М.: Медицина, 1974.-255с.» (ЭК)</li> <li>7. Есть ли статья Абабкова В.А. в библиотеке? (ЭК)</li> <li>8. Составить список литературы на любую тему из ЭБС Rucont на тему «валеология».</li> </ol>        |
| <p><b>Вариант 3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что означают слова «земельная собственность», «антибиотики». (словари)</li> <li>2. Какие книги 2001-2005 гг начинаются словом «адаптация...»(ЭК)</li> <li>3. Есть ли в библиотеке книга «Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент: учеб. пособие.- СПб.: Питер, 2000.- 208 с.» (ЭК)</li> </ol>  |

|   |
|---|
| <p>4. В каком разделе ББК вы найдете литературу по анатомии человека, химии. (ЭК)</p> <p>5. Заполните читательское требование на книгу.</p> <p>6. По ЭК подберите литературу на тему «вегетативная нервная система».</p> <p>7. Какие статьи Федоренко А. есть в библиотеке?(ЭК)</p> <p>8. Составьте список литературы на тему «биохимия» из электронной библиотеки ун-та им. Лесгафта.(УМК)</p>   |
| <p><b>Вариант 4</b></p> <p>1. Дайте библиографическое описание части книги.</p> <p>2. Каким изданием вышла книга «Громыко Е.Л. Теория статистики: практикум.- М.:ИНФРА-М,2001.-160с?» (ЭК)</p> <p>3. Где и когда родился известный ученый-физиолог И.М. Сеченов?</p> <p>4. В каком разделе ББК вы найдете литературу по биомеханике спорт, теннису.</p> <p>5. По ЭК подберите литературу на тему «внебюджетные фонды».</p> <p>6. Какие книги 2003-2005 гг начинаются со слова «адаптивная...»(ЭК)</p> <p>7. Какие статьи Щербакова Р.Н. есть в библиотеке? (ЭК)</p> <p>8. Составить список литературы на любую тему из ЭБС IPRbooks</p>   |
| <p><b>Вариант 5</b></p> <p>1. Что в переводе с греческого означает слово «акробатика?» (словари)</p> <p>2. Какие книги Игнатьевой В.Я. имеются в библиотеке (ЭК)</p> <p>3. По ЭК подберите литературу на тему «водно-солевой обмен»</p> <p>4. Назовите статьи Аверина М.А. (ЭК)</p> <p>5. В какой отдел зашифрована книга «Данилина Л.Н. Психология спорта»(ЭК)</p> <p>6. В каком разделе ББК вы найдете литературу по плаванию, гольфу.</p> <p>7. Какие книги Таймазова В.А. есть в библиотеке?(ЭК)</p> <p>8. Составить список литературы на любую тему из ЭБС IPRbooks</p>  |
| <p><b>Вариант 6</b></p> <p>1. Что означает слово «маркетинг»? (словари)</p> <p>2. По ЭК подберите литературу на тему «восстановление в гимнастике».</p> <p>3. Заполните требование на любую книгу.</p> <p>4. В каком разделе ББК вы найдете литературу по биохимии, социологии спорта.</p> <p>5. По ЭК подберите книги, начинающие словами «азбука здоровья», за 1990-2000гг.</p> <p>6. Есть ли в библиотеке книга «Макаренко Л.П. Техническое мастерство пловцов»? (ЭК)</p> <p>7. Какие статьи Климова А. имеются в библиотеке? (ЭК)</p> <p>8. Опишите любую статью (автор, заглавие) из журнала «Теория и практика физической культуры», 2015 г., №6 (Интернет)</p>                             |
| <p><b>Вариант 7</b></p> <p>1. Что означает слово «кредит»? (словари)</p> <p>2. По коду ББК ЭК подберите литературу по любой отрасли знаний.</p> <p>3. По ЭК составьте список литературы на тему «гигиена тренировки».</p> <p>4. В какой отдел зашифрована книга «Деркач А.А. Педагогическое мастерство тренера.-М.:ФиС, 1981.-375с.»? (ЭК)</p> <p>5. По ЭК подберите литературу на тему «вегетативная нервная система».</p> <p>6. Уточните выходные данные книги «Алешина Л.Г. О вежливости, о такте, о деликатности». (ЭК)</p> <p>7. В каком разделе ББК вы найдете литературу по лыжному спорту.</p> <p>8. Составьте список литературы из электронной библиотеки МГАФК на любую тему. (УМК)</p> |
| <p><b>Вариант 8</b></p> <p>1. Что означает слово «финал»? (словари)</p>   |

|   |
|---|
| <p>2. По ЭК подберите книги на тему «адаптация в гимнастике».</p> <p>3. В каком разделе ББК вы найдете литературу по гигиене спорта, спортивной метрологии.</p> <p>4. Дайте библиографическое описание статьи из любого журнала.</p> <p>5. По коду ББК ЭК подберите литературу по любой отрасли знаний.</p> <p>6. По ЭК подберите литературу на тему «вегетативная система».</p> <p>7. Назовите соавтора книги «Деркач А.А. Педагогическое мастерство тренера. - М.: ФиС, 1981.-375с. (ЭК)</p> <p>8. Назовите статью Городничева Р.М. из журнала «Теория и практика физической культуры и спорта», 2015 г. И в соавторстве с кем он ее написал ( Интернет.)</p>                                     |
| <p><b>Вариант 9</b></p> <p>1. Когда и откуда появилось название спортивной игры «баскетбол»? (словари)</p> <p>2. В каком разделе ББК вы найдете литературу по кулинарии, лыжному спорту.</p> <p>3. Какие книги Манжосова В.Н. имеются в библиотеке (ЭК)</p> <p>4. По ЭК подберите книги на тему «алгоритмы в спорте».</p> <p>5. По тематической рубрике ЭК подберите литературу по любой отрасли знаний.</p> <p>6. Какие книги 2001-2004гг начинаются словами «актуальные проблемы..» (ЭК)</p> <p>7. Дайте библиографическое описание статьи.</p> <p>8. Составьте список литературы из электронной библиотеки ун-та им. Лесгафта на тему «Бег».</p>   |
| <p><b>Вариант 10</b></p> <p>1. Что означает термин «подагра»? (словари)</p> <p>2. Назовите соавтора книги «Никитюк Б.А. Адаптация скелета спортсмена. -Киев:Здоровья,1989». (КК)</p> <p>3. По ЭК подберите статьи на тему «история психологии».</p> <p>4. Какие статьи Щербакова В.И. имеются в библиотеке ?(ЭК)</p> <p>5. В каком разделе ББК вы найдете литературу по физиологии спорта.</p> <p>6. Есть ли в библиотеке книги Озолина Э.С. (ЭК)</p> <p>7. В каком разделе ББК вы найдете литературу по гигиене спорта, велоспорту.</p> <p>8. Составить список литературы на любую тему из ЭБС IPRbooks</p>  |
| <p><b>Вариант 11</b></p> <p>1. Что означает термин «неогегельянство»? (словари)</p> <p>2. По индексам ББК ЭК составьте список литературы по любой отрасли знаний.</p> <p>3. По ЭК подберите статьи на тему «агрессия детей».</p> <p>4. Есть ли в библиотеке книги Лысова П.К. (ЭК)</p> <p>5. В каком разделе ББК вы найдете литературу по физиологии спорта.</p> <p>6. Назовите индекс ББК книги «Данько Ю.И. Очерки по физиологии физических упражнений. - М.: Медицина, 1974.- 255с».(ЭК)</p> <p>7. Какие книги в ЭК начинаются со слов «Как правильно..»</p> <p>8. Составьте список литературы из электронной библиотеки ун-та им. Лесгафта на тему «волейбол»</p>                               |
| <p><b>Вариант 12</b></p> <p>1. Чем знаменит Куинджи А.В.? (словари)</p> <p>2. В какой отдел зашифрована книга «Иващенко Л.Я. Самостоятельные занятия физическими упражнениями. - Киев: Здоровья,1988.-158 с.(ЭК)</p> <p>3. По ЭК подберите статьи на тему «пляжный волейбол».</p> <p>4. Есть ли в библиотеке книги Сапина М.Р.? (ЭК)</p> <p>5. В каком разделе ББК вы найдете литературу по бадминтону, истории России.</p> <p>6. Назовите соавтора книги «Сараф М.Я. Введение в эстетику спорта: учеб. пособие.- М.: ФиС,1984»(ЭК)</p> <p>7. Какие статьи Васильева О.С. имеются в библиотеке? (ЭК)</p> <p>8. Составьте список литературы из электронной библиотеки ун-та им. Лесгафта на тему</p> |

|  |
|--|
| <p>«гимнастика»</p> <p><b>Вариант 13</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что означает термины «обскурантизм», «обучение»? (словари)</li> <li>2. Дайте библиографическое описание статьи из любого журнала.</li> <li>3. По ЭК подберите книги на тему «конфликты в спорте».</li> <li>4. Есть ли в библиотеке книга «Попова А.Ф. Формирование установки на успех в профессиональной деятельности.- М.,2005»? (ЭК)</li> <li>5. Какие статьи Обуховой Н.Б. есть в библиотеке ? (ЭК)</li> <li>6. В каком издательстве вышла книга «Иващенко Л.Я. Самостоятельные занятия физическими упражнениями.- Киев, 1988» (ЭК)</li> <li>7. Составьте список литературы из электронной библиотеки МГАФК на тему «Менеджмент спорта».</li> </ol> <p><b>Вариант 14</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сколько страниц в книге «Гусак Ш.З. Альбом гимнастических пирамид. - М.: ФиС, 1953»? (ЭК)</li> <li>2. Заполните требование на любую книгу.</li> <li>3. Где и когда зародилась спортивная игра «волейбол»?</li> <li>4. Что означает термин «психофизическая проблема»?</li> <li>5. Какие статьи Карелина А.А. имеются в библиотеке? (ЭК)</li> <li>6. Какие книги начинаются со слова «Деловое» за 2000-2011 гг. (подкаталог «книги») ЭК</li> <li>7. По ЭК подберите литературу на тему «восстановление в гимнастике».</li> <li>8. Выпишите любые 2 статьи из электронного журнала «Физическая культура-спорт-наука и практика» (№1, 2013) , используя сеть Интернет (сайт ВЛГАФК).</li> </ol> <p><b>Вариант 15</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Заполните требование на любую книгу.</li> <li>2. Что означает слово «маркетинг»?</li> <li>3. Зашифруйте термины «витамины», «биохимия».</li> <li>4. По ЭК подберите книги, начинающие словами «азбука здоровья», за 1990 – 2000 гг.</li> <li>5. Есть ли в библиотеке книга «Макаренко Л.П. Техническое мастерство пловцов»? (ЭК)</li> <li>6. Какие статьи Климова А. имеются в библиотеке? (ЭК)</li> <li>7. Составить список литературы по теме «Методика преподавания философии». (Найти в найденном)</li> <li>8. Выпишите любые 2 статьи из электронного журнала «Физическая культура-спорт-наука и практика» (№1, 2013) , используя сеть Интернет (сайт ВЛГАФК).</li> </ol> <p><b>Вариант 16</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что означает термин «славянофилы»? (словари)</li> <li>2. В какой отдел зашифрована книга «Рузавин Г.И. Концепции современного естествознания.- М.: Проект,2004»? (ЭК)</li> <li>3. По ЭК подберите книги на тему «маркетинг антикризисный».</li> <li>4. Есть ли в библиотеке статьи Овчаровой Е.Н.(ЭК)</li> <li>5. Дайте библиографическое описание статьи из любого журнала.</li> <li>6. В каком разделе ББК вы найдете литературу по политологии, химии.</li> <li>7. Какие книги из ЭК начинаются словами «Алгоритмы...» за 2005-2010 гг</li> <li>8. Составьте список литературы из электронной библиотеки МГАФК на тему «психология спорта».</li> </ol> <p><b>Вариант 17</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как называется статья Савенко М.А. из журнала «Теория и практика физической культуры и спорта», 2003 г. (Интернет)</li> <li>2. Назовите соавтора книги «Никитюк Б.А. Адаптация скелета спортсмена. -Киев: Здоровья, 1989». (ЭК)</li> </ol> |
|--|

|   |
|---|
| <p>3. По ЭК подберите статьи на тему «история психологии».</p> <p>4. Какие статьи Щербакова В.И. имеются в библиотеке ? (ЭК)</p> <p>5. Есть ли в библиотеке книги Озолина Э.С. (ЭК)</p> <p>6. Зашифруйте следующие термины «гигиена спорт а», «велоспорт».</p> <p>7. Какие книги начинаются со слова «Тайна» за 1990 -1995 гг. (подкаталог «книги»)</p> <p>8. Выпишите любые 2 статьи из электронного журнала «Физическая культура-спорт-наука и практика» (№1, 2013) , используя сеть Интернет (сайт ВЛГАФК).</p>  |
| <p><b>Вариант 18</b></p> <p>1. Заполните требование на любую книгу.</p> <p>2. Что означает слово «маркетинг»?</p> <p>3. Зашифруйте термины «витамины», «биохимия».</p> <p>4. По ЭК подберите книги, начинающие словами «азбука здоровья», за 1990 – 2000 гг.</p> <p>5. Есть ли в библиотеке книга «Макаренко Л.П. Техническое мастерство пловцов»? (ЭК)</p> <p>6. Какие статьи Климова А. имеются в библиотеке? (ЭК)</p> <p>7. Составить список литературы по теме «Методика преподавания философии». (Найти в найденном)</p> <p>8. Выпишите любые 2 статьи из электронного журнала «Физическая культура-спорт-наука и практика» (№1, 2013) , используя сеть Интернет (сайт ВЛГАФК).</p>                  |
| <p><b>Вариант 19</b></p> <p>1. Заполните требование на любую книгу.</p> <p>2. Назовите соавтора книги «Куценко Г.И. Режим для школьников.- М.,1987» (ЭК)</p> <p>3. Подберите литературу по теме «адаптация в волейболе» (ЭК)</p> <p>4. В каком разделе ББК вы найдете литературу по альпинизму, гольфу.</p> <p>5. Есть ли в библиотеке книга «Книга о здоровье детей». Уточните автора книги и выходные данные. (ЭК)</p> <p>6. Есть ли в библиотеке статьи Аграновского М.Л. (ЭК)</p> <p>7. Как называется статья Моисеева С.А. из журнала «Теория и практика физ. культуры», 2015 г., №6 (ЭК)</p> <p>8. Составить список литературы на тему «Оздоровительная физическая культура» из ЭБС IPRbooks</p>    |
| <p><b>Вариант 20</b></p> <p>1. Назовите соавтора книги «Ильин С.С. Экономика: учеб. пособие для студ. вузов. - М.: ЭКСМО; Слово, 2004. – 544 с.» (ЭК)</p> <p>2. По ЭК подберите статьи на тему «агрессия детей».</p> <p>3. Есть ли в библиотеке книги Лысова П.К. (ЭК)</p> <p>4. Зашифруйте следующие термины «Инновационные технология», «физические качества».</p> <p>5. Что означает термин «неогегельянство»?</p> <p>6. В какой отдел зашифрована книга «Данько Ю.Н. Очерки по физиологии физических упражнений.- М.: Медицина, 1974. - 255 с. (ЭК)</p> <p>7. Какие книги в ЭК начинаются со слов «Как правильно...»?</p> <p>8. Составить список литературы автора Андрияновой Е.Ю. из ЭБС РУКОНТ</p> |
| <p><b>Вариант 21</b></p> <p>1. Есть ли в библиотеке статьи Бальсевича В.К.? (ЭК)</p> <p>2. Зашифруйте термины «спартакиада», «женский спорт».</p> <p>3. В каком издательстве вышла книга «Быкова Т. Как прыгнуть выше головы»? (ЭК)</p> <p>4. Где и когда получил распространение бокс?</p> <p>5. По ЭК узнайте, какие книги Алабина В.Г. есть в библиотеке?</p> <p>6. Дайте библиографическое описание статьи.</p> <p>7. Как называется статья Алпацкой Е.В. из журнала «Теория и практика физической культуры»?</p>   |

|   |
|---|
| <p>культуры и спорта», 2006 г. (Интернет)</p> <p>8. Составьте список литературы на тему «биохимия» из электронной библиотеки ун-та им. Лесгафта.</p>  |
| <p><b>Вариант 22</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что означает термин «моделирование»?</li> <li>2. Каким изданием вышла книга «Громыко Е.Л. Теория статистики: практикум. -М.: ИНФРА-М, 2001. – 160 с?» (ЭК)</li> <li>3. По ЭК подберите статьи на тему «психокоррекция».</li> <li>4. Составить список литературы по теме «Методика преподавания иностранного языка» (Найти в найденном) ЭК</li> <li>5. Какие книги начинаются со слова «Детская» за 2000 - 2010 гг. (подкаталог «книги») ЭК</li> <li>6. Дайте библиографическое описание статьи из любого журнала.</li> <li>7. Зашифруйте термины «Баскетбол», «Адаптивная физкультура», «Гимнастика производственная».</li> <li>8. Составьте список литературы из электронной библиотеки ун-та им. Лесгафта на тему «баскетбол»</li> </ol> |
| <p><b>Вариант 23</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите соавтора книги «Никитюк Б.А. Адаптация скелета спортсменов.- Киев: Здоровья, 1989» (ЭК)</li> <li>2. Составьте по ЭК список литературы на тему «Спорт и эстетика».</li> <li>3. Зашифруйте следующие термины и понятия «тяжелая атлетика», «гигиена спорта».</li> <li>4. По ЭК подберите литературу на тему «авторитаризм»</li> <li>5. В какой отдел зашифрована книга «Данько Ю.Н. Очерки физиологии физических упражнений. - М.: Медицина, 1974. – 255 с.» (ЭК)</li> <li>6. Есть ли статья Абабкова В.А. в библиотеке? (ЭК)</li> <li>7. Найдите книгу Шляхтова В.Н. в ЭБС IPRbooks.</li> <li>8. Составьте список литературы из электронной библиотеки ун-та им. Лесгафта на тему «валеология»</li> </ol>                          |
| <p><b>Вариант 24</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите соавтора книги «Полиевский С.А. Физкультура и профессия. – М.: ФиС, 1988, - 158 с.» (ЭК)</li> <li>2. Подберите по ЭК книги по теме «агрессивность в спорте».</li> <li>3. Есть в библиотеке книга Кузнецов В.В., Теннов В.П. Олимпийские кольца «королевы спорта?» Уточните выходные данные (ЭК)</li> <li>4. В каком веке стали известны коньки?</li> <li>5. Зашифруйте термин «шахматы».</li> <li>6. Какие статьи Абрамова В.А. есть в библиотеке (ЭК)</li> <li>7. Составьте список литературы на тему «Адаптивная физкультура при нарушениях слуха» из ЭБС IPRbooks.</li> <li>8. Составьте список литературы из электронной библиотеки ун-та им. Лесгафта на тему «безопасность занятий по физкультуре».</li> </ol>              |

#### **Перечень практических навыков**

1. Продемонстрировать умение составить поисковый запрос, определив основную тему и ключевые слова.
2. Выполнить поиск документов из фонда библиотеки, используя электронный каталог, по следующим аспектам: ключевые слова, автор, заглавие, код ББК, продолжение заглавия, хронологические рамки охвата источников.
3. Продемонстрировать умение работы со справочным фондом библиотеки: энциклопедиями, справочниками и словарями.

4. Выполнить поиск электронных документов заданной тематики в внутривузовской локальной сети (электронный каталог, электронная библиотека вузов ФК).
5. Продемонстрировать навыки работы с ЭБС: регистрация, вход, поиск информации, создание виртуальных книжных полок, закладок, работы с сервисом постраничного копирования.
6. Производить поиск информации на заданную тему в глобальной сети Интернет.
7. Составление библиографического описания документа: книги, статьи, электронного документа по ГОСТ 7.1-2003.

## ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### *Рекомендуемая литература (основная)*

1. Сивков, С.М. Библиография [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для бакалавров всех форм обучения / С.М. Сивков. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2013. — 47 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/25960.html>.- Загл. с экрана.
2. Основы информационных технологий [Электронный ресурс] / С.В. Назаров [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 530 с. —Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52159.html>.- Загл. с экрана.
3. Тютюков, В.Г. Организация самостоятельной учебной деятельности студентов в вузе физической культуры [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Г. Тютюков . – Электрон. поисковая прогр. — Хабаровск : ДВГАФК, 2014. – Режим доступа: [www.rucont.ru](http://www.rucont.ru). - Загл. с экрана.
4. Брофи, П. Современная библиотека учебного заведения.- М.; Омега-л, 2009.- 307 с.
5. Сковородина, И.С. Технология создания, агрегации и использования научного и образовательного контента / И.С. Сковородкина, П.Ю. Ефремов // Университетская книга.- 2015.- № 1. – С.78-80.
6. Давыдов, В. Ю. Технология подготовки научной квалификационной работы в области физической культуры и спорта [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Ю. Давыдов А.А. Шамардин.— Электрон. поисковая прогр. — Волгоград : ВГАФК, 2012.- Режим доступа: [www.rucont.ru](http://www.rucont.ru). — Загл. с экрана.

### *Рекомендуемая литература (дополнительная)*

1. Титова, Л.Н. Куратор информационных ресурсов [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л.Н. Титова, Е.П. Жилко, Л.В. Миниярова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 166 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71734.html>.- Загл. с экрана.
2. Лазарева, Л.И. Информационная культура и инновационная деятельность учителя [Электронный ресурс] : монография / Л.И. Лазарева. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, Научно-методический центр, 2013. — 140 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55770.html>. - Загл. с экрана.
3. Основы библиотечно-библиографических знаний [Электронный ресурс]: учеб. пособие / сост. Н.В. Кочнева, Н.М. Настычук, О.В. Пчелкина, В.Н. Тарицина; Моск. гос. акад. физ. культуры. — Электрон. дан. - Малаховка, 2008. - Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК. - Загл. с экрана.
4. Паршукова, Г.Б. Методика поиска профессиональной информации: учебно-метод. пособие.- СПб.: Профессия, 2006.- 224 с.

5. Пилко, И.С. Информационные и библиотечные технологии: учеб. пособие.- СПб.: Профессия, 2008.- 342 с.

6. Авдеева, Н. Электронные библиотеки и онлайн-ресурсы / Н. Авдеева, О. Никулина // Университетская книга.- 2013.- № 7-8.- С.- 60-62.

#### **ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1. [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru).- ЭБС IPRbooks - научно-образовательный ресурс
2. [www.rucont.ru](http://www.rucont.ru).- ЭБС Руконт - отраслевая коллекция по физической культуре и спорту.
3. [Polpred.com](http://Polpred.com).- Обзор СМИ
4. <http://www.vlgafc.ru/biblioteka/>. Сайт ВЛГАФК, «Библиотека»

#### **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Перечень необходимых технических средств, оборудования, приборов для проведения основных форм учебного процесса:

для проведения практических занятий - специально оборудованная аудитория с мультимедийным проектором, экраном, системным блоком;

– электронный читальный зал с выходом в Интернет, сетевая АИБС «1С: Библиотека вуза».



## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающие в результате освоения образовательной программы**

**ОК-1** обладает способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для создания социальной значимости своей деятельности.

**ОК-2** обладает способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

**ОК-3** обладает способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

**ОК-4** обладает способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

**ОК-5** обладает способностью к самоорганизации и самообразованию.

**ОК-6** обладает способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.

**ОК-7** обладает способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности. пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний.

**ОК-8** обладает готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.

**ОПК-1** обладает способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.

**ОПК -2** обладает способностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

**ОПК-3** обладает способностью организовать процесс сервиса, подбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

**ПК-1** владеет навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.

**ПК-2** владеет различными способами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

**ПК -3** обладает способностью к изучению научно-технической информации. Отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

**ПК-4** обладает способностью к участию в проведении исследований психологических особенностей потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов.

**ПК-5** обладает способностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.

**ПК-6** обладает способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

**ПК-7** владеет навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

**ПК-8** обладает способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

**ПК-9** обладает способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

**ПК -10** обладает способностью к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса.

**ПК-11** обладает способностью работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

**ПК-12** обладает способностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

**ПК-13** обладает готовностью к выполнению должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.

**ПК-14** обладает способностью интерпретировать результаты анализа финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия, идентифицировать его состояние и прогнозировать тенденции его развития.

**ПК-15** обладает способностью актуализировать историко-спортивное и олимпийское наследие для повседневной практики сферы сервиса.

### **Показатели оценивания компетенций на государственной итоговой аттестации (государственном экзамене)**

#### **Перечень теоретических вопросов**

1. Общество как объект и предмет философского анализа (ОК-1).
2. Культура и цивилизация. Сущность социально-культурной деятельности (ОК-1).
3. Составные части и характерные особенности экономики социально-культурного сервиса (ОК-2).
4. Социально-экономическое значение сферы сервиса (ОК-2).
5. Основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса и туризма (ОК-2, ПК-14).
6. Экономические основы организации предприятий социально-культурного сервиса (ОК-2, ПК-10).
7. Основы технологии персональных продаж. Правила взаимодействия и коммуникации с клиентом (ОК-3).
8. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: принципы, нормы и правила профессиональной деятельности (ОК-4).
9. Типы личности и поведения, их значение и использование в рамках профессиональной деятельности (ОК-5).
10. Организационно-правовые формы юридических лиц. Правовые основы создания и реорганизация юридических лиц сервисных организаций. Учредительные документы (ОК-6).
11. Юридическая ответственность. Ответственность должностных лиц в сфере сервиса. Договорная и внедоговорная ответственность в сфере социально-культурного сервиса (ОК-6).
12. Основа правовой регламентации права собственности и других вещных прав в социально-культурном сервисе. Обязательственное право в сервисе, основания возникновения обязательств (ОК-6).
13. Унификация документов. Управленческая документация сервисной организации (ОК-6).
14. Порядок, стадии заключения и расторжения договоров в сфере сервиса. Порядок изменения договора в сфере социально-культурного сервиса (ОК-6, ПК-7).

15. Понятие и юридическое содержание безопасности в сфере социально-культурного сервиса. Юридические средства обеспечения безопасности социально-культурной деятельности (ОК-6, ПК-10).

16. Правовые основы сертификации. Цели и задачи. Правовые условия лишения лицензии на право заниматься деятельностью в сфере сервиса (ОК-6, ПК-10).

17. Методы и средства физической культуры, применяемые для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности профессионалов в сфере сервиса (ОК-7).

18. Методы и средства обеспечения безопасности труда в рамках профессиональной деятельности (ОК-8).

19. Тенденции развития социально-культурного сервиса на современном этапе (ОПК-1).

20. Основные принципы обеспечения устойчивого функционирования и развития социально-культурного сервиса (ОПК-1).

21. Организация и управление маркетингом в социально-культурном сервисе (ОПК-2).

22. Современная реклама и ее задачи в области сервиса (ОПК-2).

23. Характер и виды кампаний по PR. Этапы формирования и проведения PR кампаний в сервисной организации. Оценка эффективности кампании PR (ОПК-2).

24. Конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга. Проблемы поддержания качества и конкурентоспособности услуг социально-культурного сервиса (ОПК-2, ПК-7).

25. Влияние научно-технических нововведений на развитие сферы сервиса (ОПК-3).

26. Оборотные средства предприятий социально-культурного сервиса (ОПК-3).

27. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания (предоставление услуги) (ПК-1).

28. Понятие экономики социально-культурного сервиса и факторы на нее влияющие (ПК-2).

29. Информационно-справочные документы в социально-культурном сервисе (ПК-2).

30. Система управления социально-культурным сервисом, ее организационные формы, их структура, должностной и квалификационный состав кадров (ПК-2).

31. Сущность и содержание маркетинга в социально-культурной сфере (ПК-3).

32. Этико-психологический тип человека и принципы поведения специалиста в сфере сервиса при представлении ему услуг (ПК-4).

33. Инновационные технологии в сфере сервиса: направления использования и тенденции развития (ПК-5).

34. Стратегии и планирование инновационной деятельности в социально-культурном сервисе (ПК-5).

35. Управление инновационной деятельностью в сервисных организациях (ПК-5).

36. Этапы инновационного цикла реализации инноваций: исследования, эксперимент, обучение кадров, организация рекламы и сбыта (ПК-6).

37. Современные технологии сервисной деятельности (ПК-6).

38. Нормативно-методическая база делопроизводства. Основные понятия о документе, системах документации. Классификация документов сервисной организации (ПК-7).

39. Сравнительная характеристика личных продаж, стимулирования сбыта, пропаганды, рекламы. Особенности применения в сфере социально-культурного сервиса (ПК-7).

40. Корпоративная культура и работа PR-специалистов с персоналом (ПК-8).

41. Специфика сегментирования рынка в сфере социально-культурного сервиса (ПК-8).
42. Деятельность PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций (ПК-9).
43. Ключевые аудитории PR в сервисной деятельности и работа с ними (ПК-9).
44. Внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации (ПК-9).
45. Связи с общественностью в сервисной деятельности. Особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе (ПК-9).
46. Связи с общественностью: принципы, функции, направления (сферы применения) (ПК-9).
47. Этапы разработки эффективной коммуникации. Определение составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д. и их характеристика в социально-культурном сервисе (ПК-9).
48. Функции PR. Деятельность специалиста в сфере PR сервисной организации (ПК-9, ПК-13).
49. Затраты предприятий социально-культурного сервиса (ПК-10).
50. Дифференциация издержек на предприятиях социально-культурного сервиса (ПК-10).
51. Контроль деятельности по управлению документацией сервисных организаций (ПК-10).
52. Функции PR по внешним организационным связям: формирование имиджа. преодоление и предотвращение кризисных ситуаций сервисной организации (ПК-11).
53. Рекламные кампании организаций социально-культурного сервиса (ПК-11).
54. Организация рекламной деятельности в организациях социально-культурного сервиса (ПК-11).
55. Ценовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса (ПК-12).
56. Сервис и туризм как специфические виды деятельности (ПК-12).
57. Роль и место информационно-документационного обеспечения в работе аппарата управления сервисной организации (ПК-13).
58. Организация и функции PR-отдела в сервисной организации (ПК-13).
59. Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисной организации (ПК-14).
60. Историко-спортивное и олимпийское наследие г. Великие Луки и Псковской области как фактор развития сферы сервиса и туризма (ПК-15).

## **2.2. Перечень практических навыков, необходимых для демонстрации**

61. Продемонстрируйте практические навыки расчета и интерпретации показателей качества и конкурентоспособности (ОПК-2, ПК-7).
62. Продемонстрируйте практические навыки расчета цены на основе затратного метода в сфере сервиса (ПК-12).
63. Продемонстрируйте практические навыки анализа издержек организации (ПК-10).
64. Продемонстрируйте практические навыки выбора эффективной коммуникации (ПК-7).
65. Продемонстрируйте практические навыки анализа теоретической информации по теории и структуре потребностей, которую можно использовать в профессиональной сфере (ПК-4).
66. Продемонстрируйте практические навыки анализа факторов макросреды в рамках осуществления профессиональной деятельности (ПК-2).

67. Продемонстрируйте практические навыки сегментации рынка в сфере социально-культурного сервиса и туризма (ПК-8).

68. Продемонстрируйте практические навыки разработки туристско-экскурсионного маршрута (ПК-15).

69. Продемонстрируйте практические навыки разработки сценария в социально-культурном сервисе (ПК-6).

70. Продемонстрируйте практические навыки организации рекламной деятельности в сфере сервиса (ПК-11).

71. Продемонстрируйте практические навыки организации и управления в сфере сервиса (ПК-2).

72. Продемонстрируйте практические навыки организации маркетингового исследования в сфере сервиса (ОПК-2).

73. Продемонстрируйте практические навыки организации сервисного обслуживания (ПК-1).

74. Продемонстрируйте практические навыки формирования туристического продукта (ПК-7).

**Шкала оценивания показателей и критериев оценивания компетенций на государственной итоговой аттестации  
(государственном экзамене)**

| Компетенция | Показатели оценивания компетенции:<br>экзаменационные вопросы и практические навыки | Критерии оценивания компетенции  |
|-------------|---|--|
| ОК-1        | 1. Общество как объект и предмет философского анализа                               | <p align="center"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> объект, предмет и специфику философии как формы мировоззрения и методологии деятельности человека и общества, методы и приемы философского анализа.</p> <p><b>Умеет:</b> ориентироваться в объекте, предмете и специфике философии как формы мировоззрения и методологии деятельности человека и общества, методах и приемах философского анализа.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками анализа объекта, предмета и специфики философии как формы мировоззрения и методологии деятельности человека и общества, методов и приемов философского анализа.</p> |
|             |   | <p align="center"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные разделы и направления философского анализа.</p> <p><b>Умеет:</b> ориентироваться в основных положениях философии и опираться на них в своей повседневной деятельности, анализировать социально значимые процессы и явления.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми установками и ценностями рационалистического отношения к миру, природе, обществу, человеку.</p>   |
|             |   | <p align="center"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> специфические особенности, методы и приемы философского анализа, формы мировоззрения и методологии деятельности человека и общества, этапы и закономерности исторического развития для создания социальной значимости своей деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> самостоятельно анализировать философскую, социально-политическую и научную литературу.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического философского анализа общества.</p>  |
| ОК-1        | 2. Культура и цивилизация. Сущность социально-культурной деятельности               | <p align="center"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные понятия: культура, цивилизация, сущность культурной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> применять основные понятия культура, цивилизация, культурная деятельность.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками анализа понятий культура, цивилизация, культурная деятельность.</p>   |
|             |   | <p align="center"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p>   |

|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | <p><b>Знает:</b> основные разделы и направления философского анализа, этапов и закономерностей исторического развития общества для создания социальной значимости своей деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> выбирать и обосновывать основные положения философии и опираться на них в своей повседневной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> многообразными способами применения понятий культура, цивилизация, социально-культурная деятельность.</p>  |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> особенности методов и приемов философского анализа, форм мировоззрения и методологии деятельности человека и общества в рамках социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать с позиций философии закономерности исторического развития общества для создания социальной значимости своей деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками использования современных методов анализа закономерностей исторического развития для создания социальной значимости своей деятельности.</p>   |
| ОК-2 | 3. Составные части и характерные особенности экономики социально-культурного сервиса | <p style="text-align: center;"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основную терминологию, базовые законы и закономерности микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> проводить общий анализ и использовать информацию для оценки результатов деятельности в экономике социально-культурной сферы.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами анализа результатов деятельности в экономике социально-культурной сферы.</p>  |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> понятия и категории экономической науки, основные законы и концепции, микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами и алгоритмами анализа результатов экономической деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране.</p>  |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> широкий спектр понятий и категорий экономической теории, законы, закономерности и концепции микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере, находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов экономической деятельности в социально-культурной сфере, ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макроуровне.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в социально-культурной сфере.</p> |

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| ОК-2        | 4. Социально-экономическое значение сферы сервиса   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <i><b>Знает:</b></i> основную терминологию и базовые законы, и закономерности социально-культурной сферы.<br/> <i><b>Умеет:</b></i> проводить общий анализ и использовать информацию для оценки результатов деятельности в социально-культурной сфере.<br/> <i><b>Владеет:</b></i> простейшими методами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <i><b>Знает:</b></i> понятия и категории экономической науки, основные законы и концепции, в социально-культурной сфере.<br/> <i><b>Умеет:</b></i> анализировать экономические события и проблемы социально-культурной сферы, находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в социально-культурной сфере.<br/> <i><b>Владеет:</b></i> основными методами и алгоритмами анализа результатов деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране и в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <i><b>Знает:</b></i> широкий спектр понятий и категорий, законы, закономерности и концепции социально-культурной сферы.<br/> <i><b>Умеет:</b></i> анализировать события и проблемы в социально-культурной сфере.<br/> <i><b>Владеет:</b></i> широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в социально-культурной сфере.</p> |
| ОК-2, ПК-14 | 5. Основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса и туризма | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <i><b>Знает:</b></i> основную терминологию, базовые законы и закономерности микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере, основные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса и туризма.<br/> <i><b>Умеет:</b></i> проводить общий анализ и использовать информацию для оценки результатов деятельности в экономике социально-культурной сферы.<br/> <i><b>Владеет:</b></i> простейшими методами анализа результатов деятельности в экономике социально-культурной сферы.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <i><b>Знает:</b></i> понятия и категории экономической науки, основные законы и концепции, микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере, разнообразные показатели эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса и туризма.<br/> <i><b>Умеет:</b></i> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере.<br/> <i><b>Владеет:</b></i> основными методами и алгоритмами анализа результатов экономической деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране, позволяющими характеризовать результаты финансово-хозяйственной деятельности предприятия.</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <i><b>Знает:</b></i> широкий спектр понятий и категорий экономической теории, законы, закономерности и концепции микро-</p>                                      |



|                |   |  |
|----------------|---|--|
|                |   | <p>и макроэкономики в социально-культурной сфере, практические методики определению эффективности функционирования предприятий социально-культурного сервиса и туризма.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере, находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов экономической деятельности в социально-культурной сфере; ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макроуровне, интерпретировать результаты финансово-хозяйственной деятельности предприятия, идентифицировать его состояние и прогнозировать тенденции его развития.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в социально-культурной сфере, в том числе позволяющие интерпретировать результаты финансово-хозяйственной деятельности предприятия, идентифицировать его состояние и прогнозировать тенденции его развития.</p> |
| ОК-2,<br>ПК-10 | 6. Экономические основы организации предприятий социально-культурного сервиса | <p align="center"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основную терминологию и базовые законы, и закономерности микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере, экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> проводить общий анализ и использовать информацию для оценки результатов деятельности в экономике социально-культурной сферы.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами анализа результатов деятельности в экономике социально-культурной сферы, экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>   |
|                |   | <p align="center"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> понятия и категории экономической науки, основные законы и концепции, микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере, основные методы экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами и алгоритмами анализа результатов экономической деятельности в социально-культурной сфере и основных экономических событий в стране, экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>   |
|                |   | <p align="center"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> широкий спектр понятий и категорий, экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса, законы, закономерности и концепции микро- и макроэкономики в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать экономические события и проблемы в социально-культурной сфере. находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов экономической деятельности в социально-культурной сфере, ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макроуровне, в том числе в рамках экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов и технологий, экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>   |
| ОК-3           | 7. Основы технологии  | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b>  |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      | персональных продаж. Правила взаимодействия и коммуникации с клиентом                                       | <p><b>Знает:</b> основные способы коммуникации при взаимодействии с клиентом.</p> <p><b>Умеет:</b> применять базовые способы коммуникации при взаимодействии с клиентом.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми практическими навыками коммуникации при взаимодействии с клиентом.</p>  |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные способы коммуникации при взаимодействии с клиентом.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать разнообразные способы коммуникации при взаимодействии с клиентом.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками коммуникации при взаимодействии с клиентом.</p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> правила межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать и использовать правила межличностного и межкультурного взаимодействия в рамках своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов коммуникации в устной и письменной формах.</p>   |
| ОК-4 | 8. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: принципы, нормы и правила профессиональной деятельности | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные способы профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> применять базовые способы профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми практическими навыками применения профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p>  |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные способы профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать разнообразные способы профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами использования профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p>  |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные подходы к использованию профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать и использовать разнообразные способы профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром разнообразных способов профессиональной этики и этикета в сфере сервиса.</p>   |
| ОК-5 | 9. Типы личности и поведения, их значение и использование в рамках профессиональной деятельности            | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> психолого-педагогические условия для формирования самоорганизации и самообразования.</p> <p><b>Умеет:</b> создавать психолого-педагогические условия, способствующие формированию самоорганизации и самообразования.</p> <p><b>Владеет:</b> опытом создания психолого-педагогических условий, способствующих формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание практической значимости содержания деятельности.</p> |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> психолого-педагогические условия, в процессе которых формируются самоорганизация и самообразование,</p>   |

|      |  |   |
|------|--|---|
|      |  | <p>позволяющие самосовершенствоваться в процессе профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> создавать психолого-педагогические условия, способствующие формированию самоорганизации и самообразования, в основе которых лежит понимание практической значимости и содержания осваиваемой профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками использования типологии личности и поведения в рамках профессиональной деятельности.</p>   |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность клиенто-ориентированного подхода.</p> <p><b>Умеет:</b> определять потребности и предпочтения потребителей на основе типологии личности и поведения.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными методиками, необходимыми для развития клиентских отношений на основе типологии личности и поведения.</p>   |
| ОК-6 | 10. Организационно-правовые формы юридических лиц. Правовые основы создания и реорганизация юридических лиц сервисных организаций. Учредительные документы | <p style="text-align: center;"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> базовые общеправовые понятия и нормы в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, организационно-правовые формы юридических лиц.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать базовые общеправовые знания в сфере сервиса, в том числе в процессе создания и реорганизация юридических лиц с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками практического использования общеправовых знаний в сфере сервиса, в том числе в процессе создания и реорганизация юридических лиц с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>                                   |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные правовые понятия и нормы в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права. Правовые основы создания и реорганизация юридических лиц сервисных организаций.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные общеправовые знания в сфере сервиса, в том числе в процессе создания и реорганизация юридических лиц с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками практического использования правовых знаний в сфере сервиса, в том числе в процессе создания и реорганизация юридических лиц с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p> |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> специальные правовые понятия и нормы в сфере сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, учредительные документы.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать специальные правовые понятия и нормы в сфере сервиса, в том числе в процессе создания и реорганизация юридических лиц с учетом социальной политики государства, международного и российского права.</p>  |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | <b>Владеет:</b> навыками практического использования специальных правовых понятий и норм в сфере сервиса, в том числе в процессе создания и реорганизация юридических лиц с учетом социальной политики государства, международного и российского права.  |
| ОК-6 | 11. Юридическая ответственность. Ответственность должностных лиц в сфере сервиса. Договорная и внедоговорная ответственность в сфере социально-культурного сервиса    | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> базовый понятийный аппарат в сфере гражданско-правовой ответственности субъектов социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> выявлять и получать актуальную правовую информацию в сфере гражданско-правовой ответственности субъектов социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> навыком использования общеправовых знаний в сфере гражданско-правовой ответственности при осуществлении социально-культурной деятельности.</p>   |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основной понятийный аппарат в сфере гражданско-правовой, административной ответственности субъектов социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> выявлять, получать и формулировать широкий спектр актуальной правовой информации в сфере гражданско-правовой, административной ответственности субъектов социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> навыком использования общеправовых знаний в сфере гражданско-правовой, административной ответственности субъектов социально-культурной деятельности.</p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные актуальные научные и практические проблемы в сфере гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности субъектов социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> глубоко анализировать актуальную правовую информацию в сфере гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности субъектов социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками поиска правовых профессиональных знаний в сфере гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности субъектов социально-культурной деятельности.</p>  |
| ОК-6 | 12. Основа правовой регламентации права собственности и других вещных прав в социально-культурном сервисе. Обязательственное право в сервисе, основания возникновения | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> источники и реквизиты базовых нормативных и правовых документов, регламентирующих права собственности и другие вещные права при осуществлении социально-культурной деятельности, в том числе деятельности связанной с исполнением обязательств.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск нормативных и правовых документов, регламентирующих права собственности, другие вещные права, обязательственное право при осуществлении социально-культурной деятельности для решения конкретных задач.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками поиска и анализа нормативных и правовых документов, регламентирующих права собственности и другие вещные права при осуществлении социально-культурной деятельности, в том числе</p> |

|      |  |   |
|------|--|---|
|      | обязательств   | <p>деятельности связанной с исполнением обязательств.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> конкретные правовые нормы, регламентирующие права собственности, другие вещные права, обязательственное право при осуществлении социально-культурной деятельности.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> осуществлять поиск и анализировать положения нормативных и правовых документов, регламентирующих права собственности, другие вещные права, обязательственное право в сфере хозяйственного права и практики хозяйственной деятельности объектов социально-культурного сервиса (СКС) для решения конкретных задач.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> определенном набором навыков поиска и анализа нормативных и правовых документов, регламентирующих права собственности и другие вещные при осуществлении социально-культурной деятельности, в том числе деятельности связанной с исполнением обязательств.</p> |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> современные и действующие правовые нормы, регламентирующие права собственности, другие вещные права, обязательственное право в сфере практики хозяйственной деятельности объектов СКС.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> осуществлять поиск, анализировать и использовать положения нормативных и правовых документов регламентирующие права собственности, другие вещные права, обязательственное право в сфере практики хозяйственной деятельности объектов СКС.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> разнообразными навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов, регламентирующих права собственности, другие вещные права, обязательственное право в сфере практики хозяйственной деятельности объектов СКС, в том числе с использованием специального программного обеспечения и баз данных.</p>  |
|      |  | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> фрагментарно нормативно-правовую базу организации работы со служебными документами в России.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> частично построить документ на основе формуляра-образца с учетом российского права.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> простейшими навыками работы со служебными документами в России.</p>   |
| ОК-6 | 13. Унификация документов. Управленческая документация сервисной организации | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> нормативно-правовую базу организации работы со служебными документами в России.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> построить документ на основе формуляра-образца с учетом российского права.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> навыками работы со служебными документами в России.</p>  |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> широкий спектр основных нормативно-правовых актов по организации работы со служебными документами в России.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> в совершенстве построить документ на основе формуляра-образца с учетом российского права.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> расширенным спектром навыков работы со служебными документами в России.</p>  |
|      |  |   |

|                |  |   |
|----------------|--|---|
| ОК-6,<br>ПК-7  | 14. Порядок, стадии заключения и расторжения договоров в сфере сервиса. Порядок изменения договора в сфере социально-культурного сервиса                                 | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> источники и реквизиты базовых нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками поиска и анализа нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса.</p>  |
|                |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> конкретные правовые нормы, регламентирующие вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск и анализировать положения нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> определенными навыками поиска и анализа нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса.</p>  |
|                |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные и действующие правовые нормы, регламентирующие вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск, анализировать и использовать положения нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы заключения, изменения и прекращения действия договора в сфере социально-культурного сервиса, в том числе с использованием специального программного обеспечения и баз данных.</p>  |
| ОК-6,<br>ПК-10 | 15. Понятие и юридическое содержание безопасности в сфере социально-культурного сервиса. Юридические средства обеспечения безопасности социально-культурной деятельности | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> источники и реквизиты базовых нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса; содержание некоторых этапов и процедур проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса; использовать некоторые технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками поиска и анализа нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса; навыком использования некоторых технологии проведения</p> |

|                |  |   |
|----------------|--|---|
|                |  | экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности.   |
|                |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> конкретные правовые нормы, регламентирующие вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса; содержание базовых этапов и процедур проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск и анализировать положения нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса; использовать базовые технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности.</p> <p><b>Владеет:</b> определенными навыками поиска и анализа нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса; навыком использования базовых технологий проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности.</p>  |
|                |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные и действующие правовые нормы, регламентирующие вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса; содержание различных этапов и процедур проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск, анализировать и использовать положения нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса; использовать различные технологии проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы безопасности в сфере социально-культурного сервиса, в том числе с использованием специального программного обеспечения и баз данных; навыком использования различных технологий проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам безопасности.</p> |
| ОК-6,<br>ПК-10 | 16. Правовые основы сертификации. Цели и задачи. Правовые условия лишения лицензии на право заниматься деятельностью в сфере сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> источники и реквизиты базовых нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками поиска и анализа нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса.</p>  |
|                |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> конкретные правовые нормы, регламентирующие вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск и анализировать положения нормативных и правовых документов, регламентирующих</p>   |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       |  | <p>вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> определенными навыками поиска и анализа нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса.</p>  |
|       |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные и действующие правовые нормы, регламентирующие вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять поиск, анализировать и использовать положения нормативных и правовых документов регламентирующих вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов, регламентирующих вопросы сертификации и лицензирования в сфере социально-культурного сервиса, в том числе с использованием специального программного обеспечения и баз данных.</p> <p>Навыком использования различных технологий проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса по вопросам сертификации и лицензирования.</p> |
| ОК- 7 | 17. Методы и средства физической культуры, применяемые для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности профессионалов в сфере сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные задачи, содержание и формы занятий физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> применять средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования содержания и форм физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p>   |
|       |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> арсенал методов и средств физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> выбирать оптимальные средства и формы физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> основами творческого применения методов, средств и форм физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p>   |
|       |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> инновационный арсенал методов, средств и форм физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> применять инновационный арсенал методов, средств и форм физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками применения инновационного арсенала методов, средств и форм физической культуры.</p>   |



|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.  |
| ОК-8  | 18. Методы и средства обеспечения безопасности труда в рамках профессиональной деятельности | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> отдельные методы и средства защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к сфере своей профессиональной деятельности и частично состав средств оказания первой помощи пострадавшим.</p> <p><b>Умеет:</b> умеет с консультативной помощью выбрать отдельные методы и средства защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к сфере своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> владеет незначительным опытом практического применения средств и методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к сфере своей профессиональной деятельности.</p> |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> знает базовые средства и методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к сфере своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> умеет самостоятельно выбрать методы и средства защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к сфере своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> владеет самостоятельным опытом практического применения средств и методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к сфере своей профессиональной деятельности.</p>  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> знает современные средства и методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к сфере своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> умеет самостоятельно выбрать методы и средства индивидуальной и коллективной защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к сфере своей профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> владеет значительным самостоятельным опытом практического применения средств и методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций применительно к различным сферам жизнедеятельности.</p>   |
| ОПК-1 | 19. Тенденции развития социально-культурного сервиса на современном этапе                   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные понятия социально-культурного сервиса и тенденции его развития.</p> <p><b>Умеет:</b> решать базовые профессиональные задачи социально-культурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками анализа актуальных проблем и тенденций развития социально-культурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры.</p>  |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные понятия и тенденции развития социально-культурного сервиса в России и за рубежом.</p> <p><b>Умеет:</b> решать разнообразные профессиональные задачи социально-культурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</p>  |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       |   | <p><b>Владеет:</b> практическими навыками позволяющими оптимизировать социально-культурную деятельность предприятия на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные направления и тенденции развития сферы социально-культурного сервиса, позволяющие решать разнообразные задачи профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать различные источники информации по объекту социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками прогнозирования направлений и тенденций развития сферы социально-культурного сервиса, позволяющими решать стратегические задачи профессиональной деятельности.</p>   |
| ОПК-1 | 20. Основные принципы обеспечения устойчивого функционирования и развития социально-культурного сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные понятия принципы обеспечения устойчивого функционирования и развития социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> решать базовые профессиональные задачи социально-культурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками анализа актуальных проблем и принципов устойчивого развития социально-культурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> тенденции устойчивого развития и функционирования социально-культурного сервиса в России и за рубежом.</p> <p><b>Умеет:</b> решать разнообразные профессиональные задачи социально-культурной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности и устойчивого развития.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками позволяющими обеспечить устойчивое функционирование и развитие социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные направления и тенденции развития сферы социально-культурного сервиса, позволяющие решать разнообразные задачи профессиональной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать различные источники информации по объекту социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками прогнозирования направлений и тенденций устойчивого функционирования и развития социально-культурного сервиса позволяющими решать стратегические задачи профессиональной деятельности.</p> |
| ОПК-2 | 21. Организация и управление маркетингом  | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга сервиса, функции и технологии маркетинга,</p>   |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       | в социально-культурном сервисе                        | <p>позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками создания различных видов информации и каналов ее распространения на основе технологий маркетинга.</p>   |
|       |   | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга сервиса, разнообразные функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> выбирать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими обосновывать и выбирать различные технологии сервиса на основе технологий маркетинга.</p> |
|       |   | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные отечественные и зарубежные принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга сервиса, разнообразные трактовки функций и технологий маркетинга.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p>  |
| ОПК-2 | 22. Современная реклама и ее задачи в области сервиса | <p style="text-align: center;"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> имеет базовые представления о современной рекламе и ее задачах в области сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать базовые направления и технологии рекламы с учетом системы клиентских отношений и требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования технологии рекламы сервиса, с учетом системы клиентских отношений и требований потребителя.</p>   |
|       |   | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> спектр научных основ технологии рекламы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. <b>Умеет:</b> выбирать оптимальные способы технологии рекламы, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками практического применения технологией рекламы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, инструментами технологий связей с общественностью и рекламы.</p>  |
|       |   | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p>  |

|                |  |   |
|----------------|--|---|
|                |  | <p><b>Знает:</b> современные технологии рекламы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать различные технологии рекламы, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками применения технологии рекламы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p>   |
| ОПК-2          | 23. Характер и виды кампаний по PR. Этапы формирования и проведения PR кампаний в сервисной организации. Оценка эффективности кампании PR                        | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> базовые представления о PR деятельности в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать базовые технологии PR деятельности в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования технологии PR деятельности в сфере сервиса с учетом требований потребителя.</p>   |
|                |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные виды и направления PR деятельности в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные методы и технологии PR деятельности в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками проведения PR кампаний в сервисной организации.</p>   |
|                |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> этапы формирования и способы оценки эффективности PR кампании в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать методы оценки эффективности PR кампании в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками проведения PR кампаний в сервисной организации и оценки их эффективности</p>  |
| ОПК-2,<br>ПК-7 | 24. Конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга. Проблемы поддержания качества и конкурентоспособности услуг социально-культурного сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга, принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга сервиса, функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками создания различных видов информации и каналов ее распространения на основе технологий маркетинга информационных и коммуникационных технологий.</p> |
|                |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> проблемы поддержания качества и конкурентоспособности услуг, теории маркетинга сервиса, разнообразные функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> выбирать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими обосновывать и выбирать различные технологии сервиса на основе</p>  |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | технологий маркетинга, информационных и коммуникационных технологий.<br><b>Высокий уровень (отлично):</b><br><i><b>Знает:</b></i> конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга, современные отечественные и зарубежные принципы маркетинга сервиса, о теории маркетинга сервиса, разнообразные трактовки функций и технологий маркетинга.<br><i><b>Умеет:</b></i> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий:<br><i><b>Владеет:</b></i> навыками, позволяющими находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. |
| ОПК-3 | 25. Влияние научно-технических нововведений на развитие сферы сервиса | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><i><b>Знает:</b></i> основы научно-технических нововведений в сфере сервиса.<br><i><b>Умеет:</b></i> описывать процесс сервиса с учетом научно-технических инноваций.<br><i><b>Владеет:</b></i> базовыми навыками описания и систематизации процесс сервиса с учетом научно-технических инноваций.   |
|       |   | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><i><b>Знает:</b></i> арсенал способов научно-технических нововведений в сфере сервиса.<br><i><b>Умеет:</b></i> организовывать процесс сервиса с учетом научно-технических нововведений.<br><i><b>Владеет:</b></i> практическими навыками организации процесс сервиса с учетом научно-технических нововведений.  |
|       |   | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><i><b>Знает:</b></i> современные инновационные подходы применения научно-технических нововведений в сфере сервиса.<br><i><b>Умеет:</b></i> применять оптимальный вариант реализации технологии научно-технических нововведений в сервисный процесс.<br><i><b>Владеет:</b></i> разнообразными практическими навыками организации и оптимизации организации процесса научно-технических нововведений в сервисный процесс.  |
| ОПК-3 | 26. Оборотные средства предприятий социально-культурного сервиса      | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><i><b>Знает:</b></i> оборотные средства в социально-культурной сфере.<br><i><b>Умеет:</b></i> осуществлять выбор основных ресурсов для реализации сервисного обслуживания. прогнозировать основные параметры изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги.<br><i><b>Владеет:</b></i> базовыми навыками выбора и использования производственных ресурсов, в том числе оборотных средств сервисного предприятия.   |
|       |   | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><i><b>Знает:</b></i> сущность и основные принципы организации, планирования и контроля оборотных средств в социально-культурной деятельности.   |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | <p><b>Умеет:</b> осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания, прогнозировать существенные для деятельности предприятия социально-культурной сферы изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками выбора и использования производственных ресурсов, в том числе оборотных средств сервисного предприятия.</p>  |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю оборотных средств в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять выбор ресурсов для реализации сервисного обслуживания на основе современных технологий. прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования стратегии предприятия в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром навыков выбора и использования производственных ресурсов в том числе оборотных средств сервисного предприятия.</p> |
| ПК-1 | 27. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания (предоставление услуги) | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные способы и этапы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять организацию работы в контактной зоне предприятия сервиса в процессе обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>   |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные способы и этапы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> оптимизировать работу в контактной зоне предприятия сервиса в процессе обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные способы и этапы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> стандартизировать и совершенствовать работу в контактной зоне предприятия сервиса в процессе обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.</p>  |
| ПК-2 | 28. Понятие экономики социально-культурного сервиса и факторы на нее влияющие           | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основы экономики социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> прогнозировать основные параметры изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами организации экономической деятельности в социально-культурной сфере.</p>  |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p>  |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | <p><b>Знает:</b> принципы эффективной организации экономической деятельности социально-культурного сервиса и факторы, на нее влияющие, сущность и основные принципы организации, планирования и контроля в социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> прогнозировать существенные для деятельности предприятия социально-культурной сферы изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами организации экономической деятельности в социально-культурной сфере.</p>   |
|      |   | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> специфические особенности экономики социально-культурного сервиса и факторы, влияющие на содержание деятельности по организации, планированию и контролю в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования стратегии предприятия в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов организации экономической деятельности организации в социально-культурной сфере, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p> |
| ПК-2 | 29. Информационно-справочные документы в социально-культурном сервисе | <p style="text-align: center;"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> частично принципы построения документа на основе формуляра-образца при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p> <p><b>Умеет:</b> в общих чертах осуществлять основные делопроизводственные операции с готовыми документами при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими навыками работы с документами при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p>  |
|      |   | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> содержание принципов построения документа на основе формуляра-образца при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p> <p><b>Умеет:</b> уверенно осуществлять основные делопроизводственные операции с готовыми документами при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками работы с документами при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p>  |
|      |   | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> в совершенстве принципы построения документа на основе формуляра-образца при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p> <p><b>Умеет:</b> в совершенстве осуществлять основные делопроизводственные операции с готовыми документами при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром навыков работы с документами при планировании производственно-хозяйственной</p>  |

|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | деятельности предприятия.  |
| ПК-2 | 30. Система управления социально-культурным сервисом, ее организационные формы, их структура, должностной и квалификационный состав кадров | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> сущность организации и планирования в сервисной деятельности; основные принципы планирования в сфере сервиса.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> простейшими методами планирования деятельности предприятий социально-культурной сферы.</p>  |
|      |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> сущность и основные принципы организации и планирования в сервисной деятельности; принципы эффективного планирования в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> составлять краткосрочные планы в социально-культурной деятельности в условиях конкурентной среды; формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> основными методами планирования деятельности предприятий социально-культурной сферы.</p>  |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> теоретические основы и содержание деятельности по организации и планированию в социально-культурном сервисе; основные принципы и научные подходы к эффективному планированию в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> составлять краткосрочные планы в социально-культурной деятельности с учетом инновационных факторов развития конкурентной среды; формулировать цель, ставить задачи, определять параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> широким спектром методов планирования деятельности предприятий социально-культурной сферы, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p> |
| ПК-3 | 31. Сущность и содержание маркетинга в социально-культурной сфере  | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> концепции современного маркетинга сервиса - целостной интегрированной системы знаний, включающей специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением, различные трактовки функций маркетинга сервиса, отечественный и зарубежный опыт их использования.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> выбирать из многообразия технологий маркетинга в современной отечественной и зарубежной практике управления различными организациями, наиболее эффективные.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> навыками, позволяющими оценивать эффективность управленческой деятельности организации сферы сервиса в процессе осуществления функций маркетинга.</p>                   |
|      |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением, во всем их многообразии включая отечественный и зарубежный опыт их использования.</p>   |



|      |   |   |
|------|---|---|
|      |   | <p><b>Умеет:</b> выбирать наиболее эффективные технологии маркетинга на основе современной отечественной и зарубежной практики управления различными организациями.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими описывать и идентифицировать эффективность управленческой деятельности организации сферы сервиса в процессе осуществления функций маркетинга.</p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> концепции современного маркетинга сервиса - целостной интегрированной системы знаний, включающей специфические принципы, методы и средства управления спросом и предложением, различные трактовки функций маркетинга сервиса, отечественный и зарубежный опыт их использования.</p> <p><b>Умеет:</b> выбирать из многообразия технологий маркетинга в современной отечественной и зарубежной практике управления различными организациями, наиболее эффективные.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими оценивать эффективность управленческой деятельности организации сферы сервиса в процессе осуществления функций маркетинга.</p> |
| ПК-4 | 32. Этико-психологический тип человека и принципы поведения специалиста в сфере сервиса при представлении ему услуг | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные социально-психологические особенности потребителя, определяющие его поведение.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать поведение потребителя на основе его социально-психологических особенностей.</p> <p><b>Владеет:</b> приемами изучения личности потребителя при представлении ему услуг.</p>   |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> относительно устойчивые составляющие личности потребителя, оказывающие определенное влияние на выбор услуги и его поведение.</p> <p><b>Умеет:</b> понять логику проявления потребительского поведения на основе анализа социально-психологических особенностей потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> приемами изучения личности потребителя и методами поведенческой диагностики вербальных и невербальных средств общения.</p>  |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> относительно устойчивые составляющие личности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, оказывающие определенное влияние на выбор услуги и его поведение.</p> <p><b>Умеет:</b> объяснить широкий спектр и динамику проявлений потребительского поведения на основе анализа социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками составления психологического портрета потребителя.</p>  |
| ПК-5 | 33. Инновационные технологии в сфере сервиса: направления   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> характеризует и дает определения понятий: инновационность, инновация, инноватика, инновационная деятельность, инновационные процессы, нововведения, инновационные технологии и проекты в сфере сервиса.</p>   |

|      |   |                |   |
|------|---|----------------|---|
|      | использования<br>тенденции развития   | и              | <p><b>Умеет:</b> различать и выделять особенности основных понятий инновационных технологий и проектов в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками разработки инновационных технологий и проектов в сфере сервиса.</p>   |
|      |   |                | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> способы реализации инновационных технологий и проектов в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> оценивать инновационные технологии и проекты в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> общими и частными методиками использования инновационных технологий сервисе.</p>   |
|      |   |                | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> специфику и значение инновационных технологий и проектов в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> планировать и проектировать инновационные проекты в сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками использования инновационных технологий сервисной деятельности.</p>   |
|      |   |                |   |
| ПК-5 | 34. Стратегии<br>планирование<br>инновационной<br>деятельности<br>социально-культурном<br>сервисе | и<br><br><br>в | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основы стратегического планирования и проектирования инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Умеет:</b> применять базовые знания по стратегическому планированию и проектированию инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования стратегического планирования и проектирования инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.</p> |
|      |   |                | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные виды средства реализации стратегического планирования и проектирования инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Умеет:</b> оценивать стратегическое планирование и проектирование инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Владеет:</b> общими и частными методиками использования инновационных проектов для стратегического планирования в социально-культурном сервисе.</p>        |
|      |   |                | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> специфику стратегии и планирования инновационной деятельности в социально-культурном сервисе инновационных технологий и проектов в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять стратегическое планирование инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками использования стратегического планирования инновационной деятельности в социально-культурном сервисе.</p>                        |
|      |   |                |   |
| ПК-5 | 35. Управление  |                | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b>   |

|      |  |  |
|------|--|--|
|      | инновационной деятельностью в сервисных организациях   | <p><b>Знает:</b> основные методы управления и проектирования процессов производства инновационных услуг.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать основные методы и модели инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами управления и проектирования процессов производства инновационных услуг.</p>   |
|      |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основы и базовые характеристики методов проектирования процессов производства инновационных услуг в сервисных организациях.</p> <p><b>Умеет:</b> применять современные методы и технологии инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами управления технологиями инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.</p>  |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> содержание и научные подходы к проектированию процессов производства инновационных услуг.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать широкий спектр концепций и технологий инновационного менеджмента в проектной деятельности предприятия сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром инновационных методов управления деятельности предприятий сферы сервиса.</p>  |
| ПК-6 | 36. Этапы инновационного цикла реализации инноваций: исследования, эксперимент, обучение кадров, организация рекламы и сбыта | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные этапы научно-технических нововведений в развитие сервиса и сервисных технологий в процессе предоставления услуг.</p> <p><b>Умеет:</b> проводить анализ этапов научно-технических нововведений на развитие сервиса и сервисных технологий в процессе предоставления услуг.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками научно-технических нововведений на развитие сервиса и сервисных технологий в процессе предоставления услуг.</p>                            |
|      |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> способы использования научно-технических нововведений в развитие сервиса и сервисных технологий в процессе предоставления услуг.</p> <p><b>Умеет:</b> выбирать оптимальный способ разработки современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>Владеет:</b> основами творческого применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> инновационный арсенал способов использования современных сервисных технологий в процессе</p>   |

|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | <p>предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>Умеет:</b> применять инновационные методы и разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>  |
| ПК-6 | 37. Современные технологии сервисной деятельности  | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные современные сервисные технологии.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать на практике основные сервисные технологии.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками применения основных сервисных технологий.</p>   |
|      |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>  |
|      |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, основы их формирования и функционирования.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, формировать и осуществлять анализ их эффективности.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, формирования и контроля их эффективности.</p> |
| ПК-7 | 38. Нормативно-методическая база делопроизводства. Основные понятия о документе, системах документации. Классификация документов сервисной организации | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> базовые положения состава документальной базы предприятия с учетом новейших информационных технологий.</p> <p><b>Умеет:</b> составлять базовый пакет документов с учетом новейших информационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими навыками работы с организационно-распорядительной и деловой документацией с учетом новейших информационных технологий.</p>   |
|      |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> содержание состава документальной базы предприятия с учетом новейших информационных технологий.</p> <p><b>Умеет:</b> составлять базовый и дополнительный пакет документов с учетом новейших информационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками работы с организационно-распорядительной и деловой документацией с учетом новейших</p>   |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | информационных технологий.   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> в совершенстве содержание состав документальной базы предприятия с учетом новейших информационных технологий.</p> <p><b>Умеет:</b> в совершенстве составлять базовый и дополнительный пакет документов с учетом специфики деятельности организации и новейших информационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром навыков работы с организационно-распорядительной и деловой документацией с учетом новейших информационных технологий.</p>   |
| ПК-7 | 39. Сравнительная характеристика личных продаж, стимулирования сбыта, пропаганды, рекламы. Особенности применения в сфере социально-культурного сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> значение коммуникаций в маркетинге, структуру коммуникаций и обратной связи в системе маркетинговых коммуникаций, характеристики ее отдельных элементов: рекламы, пропаганды, стимулирования сбыта, личной продажи.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать и идентифицировать процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками построения маркетинговых коммуникаций в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> этапы разработки эффективной коммуникации, определение составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д. и их характеристика.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать, процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> технологии и этапы построения маркетинговых коммуникаций в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать, реализовывать и контролировать процесс предоставления сервисных услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> современными методами предоставления сервисных услуг в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> |
| ПК-8 | 40. Корпоративная культура и работа PR-   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия корпоративная культура с целью диверсификации сервисной деятельности в соответствии с</p>   |

|        |   |   |   |
|--------|---|---|---|
|        | специалистов<br>персоналом  | с | <p>этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Умеет:</b> описать параметры организационной культуры в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>   |
|        |   |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные принципы корпоративной культуры, психологические аспекты формирования и применения технологий в сфере связей с общественностью и рекламы.</p> <p><b>Умеет:</b> учитывать корпоративную культуру в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями управления персоналом.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками практического применения корпоративной культуры и управления персоналом в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>  |
|        |   |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные принципы корпоративной культуры в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; особенности формирования и функционирования PR специалистов, технологий связей с общественностью и рекламы в различных сферах общественной жизни.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные способы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с корпоративной культурой, этнокультурными, историческими и религиозными традициями, применять в рамках технологий связей с общественностью и рекламы психологические механизмы влияния на потребителя информации и персонал.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями и корпоративной культурой.</p> |
| ПК - 8 | 41. Специфика сегментирования рынка в сфере социально-культурного сервиса |   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные цели и понятия сегментирования рынка.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать и идентифицировать процесс предоставления сервисных услуг и привлечения различных групп населения, в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками осуществления маркетинговой деятельности по сегментации рынка.</p>   |
|        |   |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> критерии и методы сегментирования рынка.</p> <p><b>Умеет:</b> взаимодействовать с различными структурами, клиентами.</p> <p><b>Владеет:</b> современными методами - осуществления маркетинговой деятельности по сегментации рынка в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>   |
|        |   |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p>  |

|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | <p><b>Знает:</b> критерии и методы сегментирования рынка в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> формировать сервисную услугу в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Владеет:</b> современными методами - осуществления маркетинговой деятельности по сегментации рынка и разработки сервисных услуг в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>  |
| ПК-9 | 42. Деятельность PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций | <p align="center"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> имеет базовые представления об основных психологических особенностях потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать психологические особенности потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками, позволяющими учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций.</p>  |
|      |  | <p align="center"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные психологические особенности потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций.</p> <p><b>Умеет:</b> учитывать наиболее значимые психологические особенности потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками практического применения и способностью выделять основные психологические особенности потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций.</p>  |
|      |  | <p align="center"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные психологические особенности потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций; психологические аспекты формирования и применения технологий в сфере связей с общественностью.</p> <p><b>Умеет:</b> выделять и учитывать разнообразные психологические особенности потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками применения психологических особенностей потребителя в процессе деятельности PR-специалистов по созданию и поддержанию репутации сервисных организаций; навыками, позволяющими применять в рамках технологий связей с общественностью психологические механизмы влияния на потребителя информации.</p> |
| ПК-9 | 43. Ключевые аудитории PR в сервисной деятельности и работа с                              | <p align="center"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> имеет базовые представления об ключевых аудиториях PR в сервисной деятельности и о работе с ними, основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>   |

|      |  |   |
|------|--|---|
|      | ними   | <p><b>Умеет:</b> описывать ключевые аудитории PR, учитывая психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками, позволяющими учитывать основные психологические особенности ключевых аудиторий PR в процессе сервисной деятельности.</p>  |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные психологические особенности ключевых аудиторий PR в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> учитывать основные наиболее значимые психологические особенности ключевых аудиторий PR в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками практического применения и способностью выделять основные психологические особенности ключевых аудиторий PR в процессе сервисной деятельности.</p>   |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные психологические особенности ключевых аудиторий PR в процессе сервисной деятельности; психологические аспекты формирования и применения технологий в сфере связей с общественностью и рекламы.</p> <p><b>Умеет:</b> выделять и учитывать разнообразные психологические особенности ключевых аудиторий PR в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками применения психологических особенностей ключевых аудиторий PR в процессе сервисной деятельности; навыками, позволяющими применять в рамках технологий связей с общественностью и рекламы психологические механизмы влияния на потребителя информации.</p> |
| ПК-9 | 44. Внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации | <p style="text-align: center;"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> имеет базовые представления об внутренних функциях PR.</p> <p><b>Умеет:</b> описать основные внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации, в том числе учитывая психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> умением учитывать внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации, в том числе учитывая психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>   |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации.</p> <p><b>Умеет:</b> учитывать основные внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации и психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> способностью использовать внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации и основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>   |
|      |  | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации, в том числе учитывая психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>   |



|      |   |  |
|------|---|--|
|      |   | <p><b>Умеет:</b> выделять и учитывать внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации и психологические особенности потребителя в процессе осуществления сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> способностью выделять, учитывать, и анализировать внутренние функции PR по достижению эффективности работы сервисной организации и основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>  |
| ПК-9 | 45. Связи с общественностью в сервисной деятельности. Особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> в целом о связях с общественностью в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать психологические особенности потребителя в процессе осуществления PR деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе PR деятельности.</p>   |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Умеет:</b> учитывать наиболее значимые, в том числе психологические особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками практического применения психологических особенностей и связей с общественностью в социально-культурном сервисе.</p>   |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные, в том числе психологические особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> выделять и учитывать разнообразные, в том числе психологические особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками позволяющими применять в рамках технологий связей с общественностью и рекламы психологические механизмы влияния на потребителя информации.</p> |
| ПК-9 | 46. Связи с общественностью: принципы, функции, направления (сферы применения)  | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> имеет базовые представления о связях с общественностью в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать психологические особенности потребителя в процессе осуществления PR деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками, позволяющими учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе PR деятельности.</p>   |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные особенности связей с общественностью их принципы, функции в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Умеет:</b> учитывать психологические особенности связи с общественностью в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками практического применения и способностью выделять основные в том числе психологические особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе.</p>   |

|                |   |   |
|----------------|---|---|
|                |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> современные психологические особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе деятельности, направления (сферы применения).</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> выделять и учитывать разнообразные психологические особенности связей с общественностью в социально-культурном сервисе.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> разнообразными практическими навыками, позволяющими применять в рамках технологий связей с общественностью и рекламы психологические механизмы и особенности влияния на потребителя информации.</p>  |
| ПК-9           | 47. Этапы разработки эффективной коммуникации. Определение составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д. и их характеристика в социально-культурном сервисе | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> имеет базовые представления об этапах разработки эффективной коммуникации, в том числе на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> описывать этапы разработки эффективной коммуникации, в том числе на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> базовыми навыками разработки эффективной коммуникации, в том числе на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>                                     |
|                |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> определение составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> описывать и идентифицировать этапы разработки эффективной коммуникации, в том числе на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> разнообразными навыками разработки эффективной коммуникации, в том числе на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>  |
|                |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> специфику составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д. и их характеристики в социально-культурном сервисе.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> оптимизировать процесс разработки эффективной коммуникации, в том числе на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> разнообразными практическими навыками разработки эффективной коммуникации, в том числе на основе учета психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> |
| ПК-9.<br>ПК-13 | 48. Функции PR. Деятельность специалиста в сфере PR сервисной организации   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> имеет базовые представления о функциях PR, на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> описывать функции PR, на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>   |

|        |   |  |
|--------|---|--|
|        |   | <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования функций PR на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>  |
|        |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> определение деятельности специалиста в сфере PR сервисной организации и его должностных обязанностей.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать и идентифицировать функции PR и должностные обязанности специалиста в сфере PR, в том числе на основе психологических особенностей потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками использования функций и должностных обязанностей специалиста в сфере PR, в том числе на основе психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.</p>  |
|        |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> специфику использования функций PR, и деятельность и должностные обязанности специалиста в сфере PR сервисной организации.</p> <p><b>Умеет:</b> оптимизировать процесс разработки использования функций и должностных обязанностей специалиста в сфере PR, в том числе на основе психологических особенностей потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками разработки и использования функций PR в деятельности специалиста в сфере PR, в том числе на основе психологических особенностей потребителя и должностных обязанностей специалиста в сфере PR.</p> |
|        |   |  |
| ПК -10 | 49. Затраты предприятий социально-культурного сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность организации, планирования и контроля затрат предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности контролировать используемые ресурсы и затраты.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами анализа и контроля затрат предприятий социально-культурного сервиса.</p>   |
|        |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность и основные принципы организации, планирования и контроля затрат предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе современных технологий, контроль ресурсов и затрат предприятий социально-культурного сервиса для реализации сервисного обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами анализа и контроля затрат предприятий социально-культурного сервиса.</p>  |
|        |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю затрат предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе научных подходов и</p>   |
|        |   |  |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       |   | <p>современных технологий, проводить контроль ресурсов и затрат в целях повышения эффективности сервисного обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов анализа и контроля затрат сервисного предприятия, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p>  |
| ПК-10 | 50. Дифференциация издержек на предприятиях социально-культурного сервиса   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> классификации, сущность организации, планирования и контроля издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности контролировать используемые ресурсы и издержки.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами анализа и контроля затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p>  |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность и основные принципы организации, планирования и контроля затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе современных технологий, контроль ресурсов затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса для реализации сервисного обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами анализа и контроля затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p>   |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе научных подходов и современных технологий, проводить контроль ресурсов затрат и издержек в целях повышения эффективности сервисного обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов анализа и контроля затрат и издержек сервисного предприятия, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p> |
| ПК-10 | 51. Контроль деятельности по управлению документацией сервисных организаций | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> общую структуру документирования управленческой деятельности предприятий различной формы собственности при проведении экспертизы и диагностики.</p> <p><b>Умеет:</b> частично разрабатывать различные виды документов при проведении экспертизы и диагностики.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими навыками анализа информации для планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>  |

|       |  |   |
|-------|--|---|
|       |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> методологические подходы содержания структуры документирования управленческой деятельности предприятий различной формы собственности при проведении экспертизы и диагностики.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> разрабатывать различные виды документов при проведении экспертизы и диагностики.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> навыками анализа информации для планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>  |
|       |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> широкий спектр методологических подходов структуры документирования управленческой деятельности предприятий различной формы собственности при проведении экспертизы и диагностики.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> в совершенстве разрабатывать различные виды документов при проведении экспертизы и диагностики.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> широким спектром навыков анализа информации для планирования основных показателей деятельности на базе фактических данных бухгалтерского учета при проведении экспертизы и диагностики.</p>   |
| ПК-11 | 52. Функции PR по внешним организационным связям: формирование имиджа, преодоление и предотвращение кризисных ситуаций сервисной организации | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> суть понятий функции PR по внешним организационным связям: формирование имиджа, преодоление и предотвращение кризисных ситуаций сервисной организации.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> использовать базовые методы и функции PR по внешним организационным связям организации, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> базовыми навыками использования методов и функций PR по внешним организационным связям организации, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p> |
|       |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> спектр научных основ формирования имиджа, преодоление и предотвращения кризисных ситуаций сервисной организации.</p> <p><i><b>Умеет:</b></i> выбирать оптимальные методы и функции PR по внешним организационным связям организации, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i><b>Владеет:</b></i> базовыми навыками практического применения методов PR по внешним организационным связям организации, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p>   |
|       |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><i><b>Знает:</b></i> современные способы формирования имиджа, преодоление и предотвращения кризисных ситуаций сервисной организации.</p>  |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       |  | <p><b>Умеет:</b> выбирать и обосновывать оптимальные методы и функции PR по внешним организационным связям организации, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками практического применения методов PR по внешним организационным связям организации, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.</p>  |
| ПК-11 | 53. Рекламные кампании организаций социально-культурного сервиса | <p style="text-align: center;"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная кампания организаций социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать базовые методы организации рекламной кампании, работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема рекламной кампании.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования методов обоснования необходимости рекламной кампании, организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной кампании.</p>   |
|       |  | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная кампания организаций социально-культурного сервиса, ее этапы и методы.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные методы организации рекламной кампании, работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной кампании.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования практических методов обоснования необходимости рекламной кампании, организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной кампании.</p>  |
|       |  | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная кампания организаций социально-культурного сервиса, ее этапы и методы оценки ее эффективности.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные методы организации рекламной кампании, работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной кампании и оценки ее эффективности.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками использования методов обоснования необходимости рекламной кампании, организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы, объема рекламной кампании и оценки ее эффективности.</p> |
| ПК-11 | 54. Организация рекламной деятельности в организациях            | <p style="text-align: center;"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная деятельность организаций социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать базовые методы организации рекламной деятельности, в том числе в рамках работы в</p>  |

|        |   |   |
|--------|---|---|
|        | социально-культурного сервиса                                     | <p>контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности в организациях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования методов обоснования необходимости рекламной деятельности, в том числе в рамках организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности.</p>  |
|        |   | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная деятельность организаций социально-культурного сервиса, ее этапы и методы.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные методы организации рекламной деятельности, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования практических методов обоснования необходимости рекламной деятельности, в том числе в рамках организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности.</p>   |
|        |   | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная деятельность организаций социально-культурного сервиса, ее этапы и методы оценки ее эффективности.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные методы организации рекламной деятельности, работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности и методы оценки ее эффективности.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками использования методов обоснования необходимости, организации рекламной деятельности, в том числе в рамках организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы, объема рекламной деятельности и оценки ее эффективности.</p> |
| ПК -12 | 55 Ценовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса | <p style="text-align: center;"><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность ценообразования в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности в процессе ценообразования.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами ценообразования.</p>  |
|        |   | <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность и основные принципы организации, планирования и контроля цен в социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе современных технологий ценообразования.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами ценообразования.</p>   |
|        |   | <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> теоретические основы и содержание деятельности по организации ценовой политики в социально-</p>   |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | <p>культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе научных подходов и современных технологий, ценообразования.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов ценообразования, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p>   |
| ПК-12 | 56. Сервис и туризм как специфические виды деятельности   | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные параметры технологических процессов и используемых ресурсов сферы сервиса и туризма.</p> <p><b>Умеет:</b> идентифицировать и описывать специфику параметров технологических процессов и используемых ресурсов сферы сервиса и туризма.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками организации параметров технологических процессов и используемых ресурсов с учетом специфики деятельности в сфере сервиса и туризма.</p>  |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> специфику параметров технологических процессов, используемых ресурсов сферы сервиса и туризма.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать на практике специфику параметров технологических процессов и используемых ресурсов сферы сервиса и туризма.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками организации параметров технологических процессов и используемых ресурсов с учетом специфики деятельности в сфере сервиса и туризма.</p>  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> специфику параметров технологических процессов, используемых ресурсов и качества услуг сферы сервиса и туризма.</p> <p><b>Умеет:</b> оптимизировать параметры технологических процессов, используемых ресурсов сферы сервиса в процессе контроля качества сервисных услуг.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками контроля качества, оптимизации параметров технологических процессов и используемых ресурсов с учетом специфики деятельности в сфере сервиса и туризма.</p>  |
| ПК-13 | 57. Роль и место информационно-документационного обеспечения в работе аппарата управления сервисной организации | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> фрагментарно основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> частично осуществлять контроль выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> частично навыками реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>  |



|       |   |  |
|-------|---|--|
|       |   | <p><b>Умеет:</b> контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> необходимым комплексом навыков реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p>  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> в совершенстве основы документационного менеджмента при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> в совершенстве контролировать выполнение должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> в совершенстве комплексом навыков реализации функции контроля при выполнении должностных обязанностей в качестве сотрудника сферы сервиса на предприятиях социально-культурного сервиса.</p> |
| ПК-13 | 58. Организация и функции PR-отдела в сервисной организации           | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основы работы сотрудников PR-отдела и организации его деятельности в организациях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать базовые должностные обязанности сотрудников PR-отдела в организациях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника PR-отдела в организациях социально-культурного сервиса.</p>  |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> функции и задачи PR-отдела и сотрудников PR-отдела в организациях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать должностные обязанности и практические навыки сотрудников PR-отдела в организациях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> практическими навыками выполнения должностных обязанностей в качестве сотрудника PR-отдела в организациях социально-культурного сервиса;</p>  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> формы и способы организации деятельности PR-отдела в организациях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> проектировать PR-отдел в организациях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками проектирования PR-отдела в организациях социально-культурного сервиса.</p>   |
| ПК-14 | 59. Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисной организации | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> базовые подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> проводить общий анализ, находить и использовать информацию для оценки результатов деятельности в сфере сервиса; прогнозировать основные параметры изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на</p>   |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       |  | сервисные услуги.<br><b>Владеет:</b> простейшими методами анализа результатов деятельности в сфере сервиса.  |
|       |  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>Знает:</b> основные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.<br><b>Умеет:</b> находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в сфере сервиса; прогнозировать существенные для деятельности предприятия сферы сервиса изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.<br><b>Владеет:</b> основными методами и алгоритмами анализа результатов деятельности в сервисной организации и основных экономических событий в стране.   |
|       |  | <b>Высокий уровень (отлично):</b><br><b>Знает:</b> научные подходы к экономическому анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях изменяющейся среды.<br><b>Умеет:</b> находить и использовать информацию для оценки эффективности результатов деятельности в сфере сервиса, ориентироваться в экономической ситуации на микро- и макро- уровне; прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования стратегии предприятия в сфере сервиса.<br><b>Владеет:</b> широким спектром методов и технологий анализа экономических проблем и результатов хозяйственной деятельности в России и за рубежом в организациях сферы сервиса. |
| ПК-15 | 60. Историко-спортивное и олимпийское наследие г. Великие Луки и Псковской области как фактор развития сферы сервиса и туризма | <b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br><b>Знает:</b> понятие, основные характеристики и элементы историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.<br><b>Умеет:</b> выявлять наиболее важные этапы в истории становления спортивного и олимпийского наследия Псковского края.<br><b>Владеет:</b> навыком исследовательской деятельности в сфере изучения истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.   |
|       |  | <b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br><b>Знает:</b> особенности и характерные черты историко-спортивного и олимпийского наследия Великих Лук.<br><b>Умеет:</b> определять значимость сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края на основе знаний по истории ФКиС региона.<br><b>Владеет:</b> навыком исследовательской деятельности в сфере изучения истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона; навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия и истории ФКиС Псковского края при разработке и реализации процесса сервиса.  |

|                |  |   |
|----------------|--|---|
|                |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> роль исторической науки и исторических исследований для сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</p> <p><b>Умеет:</b> аргументировать необходимость привлечения знаний по истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.</p> <p><b>Владеет:</b> навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия и истории ФКиС Псковского края при разработке и реализации процесса сервиса; высоким навыком научно-исследовательской работы в данной сфере.</p>  |
| ОПК-2,<br>ПК-7 | 61. Продемонстрируйте практические навыки расчета и интерпретации показателей качества и конкурентоспособности | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга, принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга сервиса, функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками создания различных видов информации и каналов ее распространения на основе технологий маркетинга информационных и коммуникационных технологий, расчета показателей качества и конкурентоспособности.</p> |
|                |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> проблемы поддержания качества и конкурентоспособности услуг, теории маркетинга сервиса, знать разнообразные функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> выбирать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими обосновывать и выбирать различные технологии сервиса на основе технологий маркетинга, информационных и коммуникационных технологий, расчета и сравнения показателей качества и конкурентоспособности.</p>           |
|                |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга, современные отечественные и зарубежные принципы маркетинга сервиса, о теории маркетинга сервиса, знать разнообразные трактовки функций и технологий маркетинга.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами на основе</p>  |

|        |  |  |
|--------|--|--|
|        |  | <p>новейших информационных и коммуникационных технологий, расчета и интерпретации показателей качества и конкурентоспособности.</p>  |
| ПК -12 | 62. Продемонстрируйте практические навыки расчета цены на основе затратного метода в сфере сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность ценообразования в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности в процессе ценообразования.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами ценообразования.</p>   |
|        |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность и основные принципы организации, планирования и контроля цен в социально-культурной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе современных технологий ценообразования.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами ценообразования.</p>  |
|        |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> теоретические основы и содержание деятельности по организации ценовой политики в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе научных подходов и современных технологий, ценообразования.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов ценообразования, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p>  |
| ПК-10  | 63. Продемонстрируйте практические навыки анализа издержек организации                             | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> классификации, сущность организации, планирования и контроля издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности контролировать используемые ресурсы и издержки.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими методами анализа и контроля затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p>  |
|        |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность и основные принципы организации, планирования и контроля затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе современных технологий, контроль ресурсов затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса для реализации сервисного обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> основными методами анализа и контроля затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p> |

|      |   |   |
|------|---|---|
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю затрат и издержек предприятий социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять диагностику объектов социально-культурной деятельности на основе научных подходов и современных технологий, проводить контроль ресурсов затрат и издержек в целях повышения эффективности сервисного обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> широким спектром методов анализа и контроля затрат и издержек сервисного предприятия, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка.</p>  |
| ПК-7 | 64. Продемонстрируйте практические навыки выбора эффективной коммуникации | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> значение коммуникаций в маркетинге. Структуру коммуникаций и обратной связи в системе маркетинговых коммуникаций, характеристики ее отдельных элементов: рекламы, пропаганды, стимулирования сбыта, личной продажи.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать и идентифицировать процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками построения маркетинговых коммуникаций в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> этапы разработки эффективной коммуникации. Определение составляющих элементов процесса коммуникации: отправитель, кодирование, обращение, средства распространения информации и т.д. и их характеристика.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать, процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> современными методами предоставления сервисных услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>                        |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> технологии и этапы построения маркетинговых коммуникаций в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать, реализовывать и контролировать процесс предоставления сервисных услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Владеет:</b> современными методами предоставления сервисных услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p>  |
| ПК-4 | 65. Продемонстрируйте практические навыки анализа теоретической           | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные особенности потребителя, теорию и структуру потребности, определяющие его поведение.</p> <p><b>Умеет:</b> анализировать поведение потребителя на основе его социально-психологических особенностей и</p>   |

|      |   |   |
|------|---|---|
|      | <p>информации по теории и структуре потребностей, которую можно использовать в профессиональной сфере</p>                         | <p>потребностей.<br/> <b>Владеет:</b> приемами изучения структуру потребности личности и потребителей при представлении ему услуг.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>Знает:</b> относительно устойчивые составляющие личности потребителя, специфику потребности.<br/> <b>Умеет:</b> понять логику проявления потребительского поведения на основе анализа социально-психологических особенностей потребителя.<br/> <b>Владеет:</b> приемами изучения информации о потребностях и методами поведенческой диагностики на основе отечественных и зарубежных теорий.</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>Знает:</b> отечественные и зарубежные теории относительно устойчивые составляющие личности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, оказывающие определенное влияние на выбор услуги и его поведение.<br/> <b>Умеет:</b> объяснить весь спектр и динамику проявлений потребительского поведения на основе анализа теоретической информации по теории и структуре потребностей потребителя.<br/> <b>Владеет:</b> навыками составления психологического портрета потребителя.</p>   |
| ПК-2 | <p>66. Продемонстрируйте практические навыки анализа факторов макросреды в рамках осуществления профессиональной деятельности</p> | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b><br/> <b>Знает:</b> понятие макросреды и экономики социально-культурного сервиса.<br/> <b>Умеет:</b> прогнозировать основные параметры изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей на социально-культурные услуги.<br/> <b>Владеет:</b> простейшими методами организации экономической деятельности в социально-культурной сфере на основе анализа факторов макросреды.</p> <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b><br/> <b>Знает:</b> понятие экономики социально-культурного сервиса и факторы на нее влияющие, сущность и основные принципы организации, планирования и контроля в социально-культурной деятельности.<br/> <b>Умеет:</b> прогнозировать существенные для деятельности предприятия социально-культурной сферы изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.<br/> <b>Владеет:</b> основными методами организации экономической деятельности в социально-культурной сфере.</p> <p><b>Высокий уровень (отлично):</b><br/> <b>Знает:</b> понятие экономики социально-культурного сервиса и факторы, на нее влияющие теоретические основы и содержание деятельности по организации, планированию и контролю в социально-культурной сфере.<br/> <b>Умеет:</b> прогнозировать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей для совершенствования стратегии предприятия в социально-культурной сфере.<br/> <b>Владеет:</b> широким спектром методов организации экономической деятельности организации в социально-</p> |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       |   | культурной сфере, в том числе с учетом изменяющейся конъюнктуры рынка и факторов макросреды.   |
| ПК-8  | 67. Продемонстрируйте практические навыки сегментации рынка в сфере социально-культурного сервиса и туризма | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные цели и понятия сегментирования рынка.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать и идентифицировать процесс предоставления сервисных услуг и привлечения различных групп населения, в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками осуществления маркетинговой деятельности по сегментации рынка.</p>  |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> критерии и методы сегментирования рынка.</p> <p><b>Умеет:</b> взаимодействовать с различными структурами, клиентами.</p> <p><b>Владеет:</b> современными методами - осуществления маркетинговой деятельности по сегментации рынка в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> критерии и методы сегментирования рынка в сфере социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> формировать сервисную услугу в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><b>Владеет:</b> современными методами - осуществления маркетинговой деятельности по сегментации рынка и разработки сервисных услуг в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>   |
| ПК-15 | 68. Продемонстрируйте практические навыки разработки туристско-экскурсионного маршрута                      | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> понятие, основные характеристики и элементы историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</p> <p><b>Умеет:</b> выявлять наиболее важные этапы в истории становления спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</p> <p><b>Владеет:</b> навыком исследовательской деятельности в сфере изучения истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.</p>  |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> особенности и характерные черты историко-спортивного и олимпийского наследия Великих Лук.</p> <p><b>Умеет:</b> определять значимость сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края на основе знаний по истории ФКиС региона.</p> <p><b>Владеет:</b> навыком исследовательской деятельности в сфере изучения истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона; навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия и истории ФКиС Псковского края при разработке и реализации процесса сервиса.</p> |
|       |   | <b>Высокий уровень (отлично):</b>  |

|       |  |   |
|-------|--|---|
|       |  | <p><b>Знает:</b> роль исторической науки и исторических исследований для сохранения историко-спортивного и олимпийского наследия Псковского края.</p> <p><b>Умеет:</b> аргументировать необходимость привлечения знаний по истории ФКиС Псковского края при актуализации историко-спортивного и олимпийского наследия региона.</p> <p><b>Владеет:</b> навыком привлечения элементов историко-спортивного и олимпийского наследия и истории ФКиС Псковского края при разработке и реализации процесса сервиса; высоким навыком научно-исследовательской работы в данной сфере.</p>   |
| ПК-6  | 69. Продемонстрируйте практические навыки разработки сценария в социально-культурном сервисе | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные современные технологии разработки сценария в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать на практике современные технологии разработки сценария в социально-культурном сервисе.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками применения основных сервисных технологий при разработке сценария.</p>   |
|       |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные современные технологии разработки сценария в соответствии с требованиями потребителей.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>  |
|       |  | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг различным категориям граждан.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям различных групп потребителей и осуществлять анализ их эффективности.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками использования сервисных технологий в процессе предоставления услуг, и формирования и контроля их эффективности.</p>  |
| ПК-11 | 70. Продемонстрируйте практические навыки организации рекламной деятельности в сфере сервиса | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная деятельность организаций социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать базовые методы организации рекламной деятельности, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности в организациях социально-культурного сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования методов обоснования необходимости рекламной деятельности, в том числе в рамках организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности.</p> |
|       |  | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная деятельность организаций социально-культурного сервиса, ее этапы и методы.</p>  |



|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные методы организации рекламной деятельности, в том числе в рамках работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми навыками использования практических методов обоснования необходимости рекламной деятельности, в том числе в рамках организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности.</p>  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> суть понятия рекламная деятельность организаций социально-культурного сервиса, ее этапы и методы оценки ее эффективности.</p> <p><b>Умеет:</b> использовать разнообразные методы организации рекламной деятельности, работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема рекламной деятельности и методы оценки ее эффективности.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками использования методов обоснования необходимости, организации рекламной деятельности, в том числе в рамках организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы, объема рекламной деятельности и оценки ее эффективности.</p> |
| ПК-2  | 71. Продемонстрируйте практические навыки организации и управления в сфере сервиса        | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> сущность организации в сервисной деятельности; основные типы организационных структур управления в сфере сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> определять типы организационных структур в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> простейшими навыками описания организационных структур в сфере сервиса.</p>   |
|       |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные формы организации сервисной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать типы организационных структур в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками формирования организационных структур в сфере сервиса.</p>  |
|       |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> специфические особенности различных форм организации сервисной деятельности.</p> <p><b>Умеет:</b> характеризовать преимущества и недостатки различных типов организационных структур в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками формирования и совершенствования организационных структур в сфере сервиса.</p>   |
| ОПК-2 | 72. Продемонстрируйте практические навыки организации маркетингового исследования в сфере | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга сервиса, функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с</p>  |

|      |   |   |
|------|---|---|
|      | сервиса   | <p>учетом требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками создания различных видов информации и каналов ее распространения на основе технологий маркетинга.</p>   |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга сервиса, разнообразные функции и технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p> <p><b>Умеет:</b> выбирать различные технологии маркетинга, позволяющие, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими обосновывать и выбирать различные технологии сервиса на основе технологий маркетинга.</p> |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные отечественные и зарубежные принципы маркетинга сервиса, теории маркетинга сервиса, разнообразные трактовки функций и технологий маркетинга.</p> <p><b>Умеет:</b> разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.</p> <p><b>Владеет:</b> навыками, позволяющими находить пути взаимодействия с потенциальными клиентами.</p>  |
| ПК-1 | 73. Продемонстрируйте практические навыки организации сервисного обслуживания | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основные способы и этапы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> осуществлять организацию работы в контактной зоне предприятия сервиса в процессе обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> базовыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>  |
|      |   | <p><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b>Знает:</b> разнообразные способы и этапы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> оптимизировать работу в контактной зоне предприятия сервиса в процессе обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.</p>  |
|      |   | <p><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b>Знает:</b> современные способы и этапы организации работы в контактной зоне предприятия сервиса.</p> <p><b>Умеет:</b> стандартизировать и совершенствовать работу в контактной зоне предприятия сервиса в процессе обслуживания.</p> <p><b>Владеет:</b> разнообразными практическими навыками взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.</p>   |
| ПК-7 | 74. Продемонстрируйте практические навыки формирования                        | <p><b>Пороговый уровень (удовлетворительно):</b></p> <p><b>Знает:</b> основы разработки туристического продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.</p> <p><b>Умеет:</b> описывать туристический продукт в том числе в соответствии с требованиями потребителя.</p>   |

|  |                         |  |
|--|-------------------------|--|
|  | туристического продукта | <p><b><i>Владеет:</i></b> базовыми навыками формирования туристического продукта.</p> <p style="text-align: center;"><b>Продвинутый уровень (хорошо):</b></p> <p><b><i>Знает:</i></b> разнообразные технологии разработки туристического продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b><i>Умеет:</i></b> разрабатывать проект тура по предложенным параметрам, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b><i>Владеет:</i></b> разнообразными навыками формирования туристического продукта.</p> <p style="text-align: center;"><b>Высокий уровень (отлично):</b></p> <p><b><i>Знает:</i></b> разнообразные технологии и методы разработки и совершенствования туристического продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b><i>Умеет:</i></b> разрабатывать и совершенствовать туристический продукт по предложенным параметрам, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b><i>Владеет:</i></b> разнообразными практическими навыками формирования туристического продукта.</p> |
|--|-------------------------|--|

**Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы**

**Вопрос 61. Продемонстрируйте практические навыки расчета и интерпретации показателей качества и конкурентоспособности.**

**Пример задания.**

**Задача 1**

Эксплуатационные расходы стиральной машины в 3 раза превосходят ее цену, составляющую у завода А, 10 тыс. руб. Цена потребления аналогичной стиральной машины, производимой на заводе В, составляет 60 тыс. руб. Оцените конкурентоспособность стиральной машины, произведённой заводом А, по экономическим параметрам.

**Задача 2**

Цена швейной машинки составляет 50 % от общих расходов по ее эксплуатации, которые составляют 50000 рублей. Оцените конкурентоспособность швейной машинки по экономическим параметрам, если известно, что общие расходы по эксплуатации товара-конкурента составляют 45000 руб. при рыночной цене в 18000 руб.

**Задача 3**

Турагентство конкурирует на рынке города N с тремя фирмами. Результаты оценки качества услуг по 10 бальной шкале представлены в таблице, определите конкурентоспособность турагентства на рынке относительно:

Вариант 1: конкурента 1

Вариант 2: конкурента 2

Вариант 3: конкурента 3

Дайте рекомендации по развитию турагентства.

Таблица - Параметры качества и конкурентоспособности рынка туристических услуг города N

| Параметры   | Весовые коэффициенты | Турагентство | Конкурент 1 | Конкурент 2 | Конкурент 3 |
|-------------|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Сервис      | 0,6                  | 7            | 8           | 6           | 8           |
| Ассортимент | 0,2                  | 6            | 7           | 9           | 6           |
| Цена        | 0,2                  | 8            | 3           | 7           | 8           |

**Вопрос 62. . Продемонстрируйте практические навыки расчета цены на основе затратного метода в сфере сервиса**

**Пример задания.**

**Задача 1**

Туристическое агентство приобрело у туроператора тур по цене 2000 руб. с человека. Комиссия турагентства составляет 10%. Определите продажную цену тура для клиента.

**Задача 2**

Определите цену мужского костюма, который продается в розничной торговле с наценкой в 30 % к его продажной цене. На приобретение костюма у производителя розничный торговец тратит 7400 руб.

**Вопрос 63. Продемонстрируйте практические навыки анализа издержек организации.**

**Пример задания.**

**Задача**

Фирма планирует производство услуги по цене 500 руб. с клиента. Постоянные издержки производства составляют 100000. руб., а переменные на 100 клиентов - 25000

руб. Рассчитайте минимальный объем реализации, при котором доход от продажи равен издержкам производства услуги. В чем экономический смысл точки безубыточности.

**Вопрос 64. Пр продемонст рируйте прак тические на выки выбо ра эф фек тив ной ком муни ка ции.**

**Пример задания.**

**Задача 1**

Одна строка объявления в специализированном рекламном издании стоит 450 руб. Объявление в 7 строк может привлечь 7000 потенциальных клиентов при минимальных повторных публикациях не менее 3 раз в неделю. Участие в ярмарке с затратами на выставочную площадь составляет 36 тыс. руб. и обеспечит привлечение 6 тыс. посетителей в месяц. Выберите наиболее дешевый вариант рекламы.

**Задача 2**

Проведение фирмой конкурса для подписчиков журнала «Сервис» с тиражом 500 тыс. экз. обойдется в 60 тыс. руб. и позволит привлечь 15 % подписчиков. Организация рекламы на ТВ так, чтобы примерно 25 % зрителей из общей аудитории в 2,5 млн. чел. запомнили название предприятия и его продукцию, обойдется в 1,5 млн. руб. Выберите наиболее дешевый вариант.

**Вопрос 65. Пр продемонст рируйте прак тические на выки ана ли за те о ре тиче ской ин форм ации по те ории и струк ту ре по треб ностей, ко то рую мож но ис поль зо вать в про фес си о наль ной сфе ре.**

**Пример задания.**

В 60-70-х годах двадцатого столетия возникли различные теории, которые пытались раскрыть содержание потребностей человека. Было предложено более 120 различных классификаций потребностей человека, а общее число выделенных потребностей человека доходило до 500. Многие из них не потеряли своей актуальности и в настоящее время, другие помогают выработать правильные методологические принципы и подходы к классификации потребностей человека в современных условиях.

Раскройте содержание следующих теорий в виде таблицы:

1. Теория иерархии потребностей (Л. Маслоу)
2. Теория ЕГСС (К. Альдерфер);
3. Теория приобретенных потребностей (Д. Макклелланд).

**Вариант 1**

Таблица «Основные зарубежные теории классификации потребностей человека»

| №  | Автор и название классификации потребностей | Выделяемые потребности и их содержание | Количество групп потребностей | Возможности использования в профессиональной сфере |
|----|---|--|-------------------------------|--|
| 1. | Теории иерархии потребностей (Л.Маслоу)     |  |                               |  |

**Вариант 2.**

Таблица «Теория классификации потребностей человека»

| №  | Автор и название классификации потребностей | Выделяемые потребности и их содержание | Количество групп потребностей | Возможности использования в профессиональной сфере |
|----|---|--|-------------------------------|--|
| 1. | Теория ЕГСС (К. Альдерфер)                  |  |                               |  |

**Вариант 3.**

Таблица «Основные зарубежные теории классификации потребностей человека»

| №  | Автор и название классификации потребностей        | Выделяемые потребности и их содержание | Количество групп потребностей | Возможности использования в профессиональной сфере |
|----|--|--|-------------------------------|--|
| 1. | Теория приобретенных потребностей (Д. Макклелланд) |  |                               |  |

**Вопрос 66. Проясните практические навыки анализа факторов макросреды в рамках осуществления профессиональной деятельности.**

**Пример задания.**

Охарактеризуйте влияние факторов макросреды: демографических, экономических, природных, технологических, социально-культурных, политических, которые необходимо учитывать производителю услуг. Заполните таблицу.

**Вариант задания 1.**

Таблица - Факторы макросреды, учитываемые при производстве спортивно-оздоровительных услуг

| Наименование факторов | Суть и характер влияния |
|-----------------------|-------------------------|
| демографические       |                         |
| экономические         |                         |
| природные             |                         |
| технологические       |                         |
| социально-культурные  |                         |
| политические          |                         |

**Вариант задания 2.**

Таблица – Факторы макросреды, учитываемые при производстве туристско-экскурсионных услуг

| Наименование факторов | Суть и характер влияния |
|-----------------------|-------------------------|
| демографические       |                         |
| экономические         |                         |
| природные             |                         |
| технологические       |                         |
| социально-культурные  |                         |
| политические          |                         |

**Вариант задания 3.**

Таблица – Факторы макросреды, учитываемые при производстве анимационно-развлекательных услуг

| Наименование факторов | Суть и характер влияния |
|-----------------------|-------------------------|
| демографические       |                         |
| экономические         |                         |
| природные             |                         |
| технологические       |                         |
| социально-культурные  |                         |
| политические          |                         |

**Вопрос 67. Проясните практические навыки сегментации рынка в сфере социально-культурного сервиса и туризма**

**Пример задания.**

**Вариант задания 1.**

Составьте схему, отражающую сегментацию туристского рынка, предложенную Ганном.

**Вариант задания 2.**

Составьте схему, отражающую сегментацию туристского рынка, предложенную Степановой О.А.

**Вопрос 68. Продемонстрируйте практические навыки разработки туристско-экскурсионного маршрута**

**Пример задания.**

Опишите технологию организации туристско-экскурсионного маршрута по территории г. Великие Луки на основе историко-спортивного и олимпийского наследия г. Великие Луки и Псковской области.

**Вопрос 69. Продемонстрируйте практические навыки разработки сценария в социально-культурном сервисе**

Составьте структурный план сценария массовой культурно-досуговой программы, выделите основные этапы.

**Вопрос 70. Продемонстрируйте практические навыки организации рекламной деятельности в сфере сервиса**

Опишите структуру рекламной компании нового турпродукта.

**Вопрос 71. Продемонстрируйте практические навыки организации и управления в сфере сервиса**

**Пример задания.**

Представьте организационную структуру управления одного из учреждений социокультурной сферы.

Вариант 1 Представьте организационную структуру управления учреждения социокультурной сферы –библиотеки;

Вариант 2 Представьте организационную структуру управления учреждения социокультурной сферы –музея;

Вариант 3 Представьте организационную структуру управления учреждения социокультурной сферы - туристического агентства;

Вариант 4 Представьте организационную структуру управления учреждения социокультурной сферы – театра.

**Вопрос 72. Продемонстрируйте практические навыки организации маркетингового исследования в сфере сервиса**

**Пример задания.**

Разработать план маркетингового исследования в туристской фирме.

**Вопрос 73. Продемонстрируйте практические навыки организации сервисного обслуживания**

**Пример задания.**

**Вариант1** Опишите основные этапы организации и элементы сервисного обслуживания конференции.

**Вариант2** Опишите основные этапы организации и элементы сервисного обслуживания спортивного праздника.

**Вариант3** Опишите основные этапы организации и элементы сервисного обслуживания спортивного праздника.

**Вопрос 74. Продемонстрируйте практические навыки формирования туристического продукта**

**Пример задания**

Разработать проект тура по следующим параметрам:

1. Целевая аудитория тура (анализ потребностей и проблем тех категорий и групп населения, которые нуждаются в данном виде туризме и определение мотивов потенциальных туристов).
2. Цели и задачи тура.
3. Идея тура (т.е. обоснование его замысла — темы маршрута, примерного содержания путешествия).

### Методические материалы, определяющие процедуры проведения государственной итоговой аттестации и оценивания результатов освоения образовательной программы

Документом, определяющим процедуру проведения государственной итоговой аттестации является «Положение о порядке проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», утвержденное решением учёного совета ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» 01.07.2016 протокол № 12.

#### Критерии оценивания ответа бакалавра в ходе государственного экзамена

| Оценка                       | Критерии оценки   |
|------------------------------|---|
| Оценка «отлично»             | Экзаменуемый проявляет научную эрудицию в ответах на соответствующие вопросы; грамотно и системно оперирует знаниями в области сервисной и социально-культурной деятельности, демонстрируя умения анализировать материал, осуществлять сравнение, обобщение и выводы; четко придерживается непротиворечивых методологических позиций, высказывает и доказательно отстаивает свою точку зрения в процессе ответа, находит правильное решение профессиональных задач; свободно ведет диалог, используя современную научную лексику и демонстрируя широкий аспект общекультурного и профессионального кругозора  |
| Оценка «хорошо»              | Экзаменуемый полно и правильно раскрывает программный материал и владеет логическим мышлением; демонстрирует знание базовых положений в области сервисной и социально-культурной деятельности, однако допускает определенную методологическую непоследовательность, а также неточности при анализе и раскрытии сущности рассматриваемых явлений и фактов в обобщениях и в выводах; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки  |
| Оценка «удовлетворительно»   | Экзаменуемый испытывает затруднения при раскрытии сущности современных технологий и методов сервисной и социально-культурной деятельности, анализе явлений и факторов предметного характера; не способен достаточно обстоятельно аргументировать выдвигаемые научные положения, ограничиваясь их констатацией; в усвоении программного материала имеются существенные пробелы; излагаемый материал не систематизирован. В ответе преобладают декларативность и описательность, имеет место подмена научных понятий практическими рассуждениями, свидетельствующими о недостаточно полном и глубоком владении научной терминологией. На дополнительные вопросы отвечает неполно и неуверенно |
| Оценка «неудовлетворительно» | Экзаменуемый не владеет знаниями современной теории сервисной и социально-культурной деятельности; его ответы характеризуются поверхностными суждениями, слабой аргументацией выдвигаемых положений, отсутствием четких логических доказательств; он не способен увязать теоретический материал с современной практикой сервисной и социально-культурной деятельности, сделать правильные выводы, отстаивать свою позицию, обстоятельно ответить на дополнительные вопросы; не способен сформулировать  |



|  |   |
|--|---|
|  | собственную точку зрения по обсуждаемому вопросу; в речи преобладает бытовая лексика, а не научная терминология |
|--|---|

Уровень сформированности компетенций, которыми должны овладеть обучающие в результате освоения образовательной программы, оценивается в процессе рецензирования и защиты выпускной квалификационной работы. Это обеспечивается путём:

- ✓ соотнесения компетенций, которыми должны овладеть обучающие в результате освоения образовательной программы, с содержанием выпускной квалификационной работы;
- ✓ анализа ответов обучающегося на заданные вопросы.

Критерии оценивания выпускной квалификационной работы (ВКР)

| Оценка                       | Критерии оценки  |
|------------------------------|--|
| Оценка «отлично»             | Выпускная квалификационная работа выполнена на высоком научно-методическом уровне, соответствует задачам исследования и в полной мере отвечает следующим структурным и содержательным требованиям:<br>- содержит правильную формулировку темы, соответствующую её содержанию;<br>- актуальность, новизна, практическая значимость работы соответствуют современному состоянию сервисной и социально-культурной деятельности;<br>- имеют место полнота и завершенность проведенного исследования;<br>- присутствует структурная логичность и высокое качество оформления разделов работы, включая иллюстративные и иные материалы;<br>- библиографические ссылки адекватны, современные, их количество достаточно |
| Оценка «хорошо»              | Выпускная квалификационная работа выполнена на достаточном научно-методическом уровне, соответствующем задачам исследования, но имеет отдельные непринципиальные по своему характеру неточности в содержании и при изложении материала. Допущены ошибки в анализе используемой научной литературы, интерпретации практических или иного рода данных, формулировке обобщений и выводов; имеют место недостаточно полные и четкие ответы на вопросы по теме и содержанию выпускной квалификационной работы.  |
| Оценка «удовлетворительно»   | Выпускная квалификационная работа имеет определенные недостатки методологического и логического плана при изложении как теоретических положений, так и практических данных; в процессе защиты отмечается неумелое интерпретирование полученных данных, их формулировок, обобщений и выводов, сопровождаемые неспособностью в ряде случаев дать глубокие и аргументированные ответы на поставленные в ходе защиты вопросы, отстаивать свою позицию с научной точки зрения   |
| Оценка «неудовлетворительно» | Выпускная квалификационная работа содержит серьезные методологические, теоретические, структурно-логические и иного рода ошибки или просчеты; содержание работы не опирается на практические или документальные данные, не содержит их научного анализа, включает в себя слабо аргументированные положения; в процессе защиты автор не   |

**Перечень основной и дополнительной литературы****Рекомендуемая литература (основная)**

1. Безрутенко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Ю.В. Безрутенко. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2016. - 232 с.
2. Безрутенко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.В. Безрутенко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 233 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57171.html>. - Загл. с экрана.
3. Диянова, С. Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с.
4. Государственное и муниципальное управление [Электронный ресурс]: учебное пособие/ С.Ю. Наумов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2011. — 554 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1201>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю.
5. Бескровная, В.А. Экономико- правовое обеспечение социально-культурного сервиса : учеб. пособие для студентов направления "Сервис" / В.А. Бескровная, Л.Ш. Шитова. - Великие Луки, 2013. - 268 с.
6. Жабина, С.Б. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании : учебник / С.Б. Жабина, О.М. Бурдюгова, А.В. Колесова. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2015. - 336 с.
7. Губина, Е.М. Основы экономики в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова. - Электрон. поисковая прогр. - Волгоград : ВГАФК, 2013. – 308с. - Режим доступа: <http://rucont.ru>. - Загл. с экрана.
8. Генкин, Б.М. Человек и его потребности : учеб.пособия / Б.М. Генкин. - М. : НОРМА; ИНФРА-М, 2013. - 256 с.
9. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности : учеб. пособие / И.М. Асанова, С.О. Дерябина.-изд.- М. : Академия, 2011.- 192 с. Есть новее: Асанова, И.М. Организация культурно-досуговой деятельности : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования / И.М. Асанова, С.О. Дерябина, В.В. Игнатьева. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2012. - 192 с.
10. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. - 5-е изд., стереотип. - М. : КНОРУС, 2015. - 200 с.

**Рекомендуемая литература (дополнительная)**

1. Ветитнев, А.М. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учеб. пособие / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. - М. : ФОРУМ, 2015. -400 с.- (Высш. образование) .
2. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 205 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29260>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Липсиц, И.В. Экономика. Конспект лекций : учеб. пособие / И.В. Липсиц. - М. : КНОРУС, 2015. - 200 с.
4. Кациель, С.А. Экономика [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Кациель.—Электрон. поисковая прогр. – О.: Омский государственный институт сервиса, 2015. – 146с. - Режим доступа: <http://iprbookshop.ru>. - Загл. с экрана.
5. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2013. - 448 с.

6. Шиповская, Л.П. Человек и его потребности : учеб.пособие / Л.П. Шиповская. - М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2011. - 432 с

7. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студ. Вузов/ В.М. Пищулов.- М.:Издательский центр «Академия», 2010.-240 с.

Мальшина, Н.А. Менеджмент в сервисе : учеб. пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина. - М. : Дашков и К, 2017. - 256 с.