

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.07.2024 10:11:55
Уникальный программный ключ:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b58ed24f6da2141a

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДАЮ



В.Д. Серяков

«30» августа 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.01 Сервис

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«22» августа 2024 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой сервиса

/В.В.Белобрагин/
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва - 2024

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Медиа технологии, деловой и выставочный сервис», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++).

Учебная дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» является одной из важнейших дисциплин в структуре социально-гуманитарного и профессионального знания. Она является теоретической и практической базой для изучения видов деятельности для будущего специалиста по организации делового и выставочного сервиса с применением медиа технологии.

Цели освоения дисциплины: получение студентами комплекса теоретических знаний и практических навыков, позволяющих грамотно решать вопросы проектирования процесса оказания услуг.

Задачи дисциплины:

- ознакомление с фундаментальными концепциями, принципами и методами проектирования процесса оказания услуг;
- формирование практических навыков сравнительного анализа и оценки степени прогрессивности процесса оказания услуг;
- формирование навыков выбора оптимальных организационно-технологических решений.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате обучения по дисциплине обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество	Знать	методы управления качеством процесса оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 31

процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 З2
	Уметь	обеспечивать качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	ОПК-3 У1
		контролировать качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	ОПК-3 У2
	Владеть	навыками обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;	ОПК-3 В1
навыками контроля качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;		ОПК-3 В2	
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать	фундаментальные концепции, принципы и методы проектирования процесса оказания услуг	ПК-3 З1
		перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 З2
	Уметь	грамотно решать вопросы проектирования процесса оказания услуг.;	ПК-3 У1
		организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса;	ПК-3 У2
	Владеть	навыками сравнительного анализа и оценки степени прогрессивности процесса оказания услуг;	ПК-3 В1
		навыками выбора оптимальных организационно-технологических решений.	ПК-3 В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Б1.0.26 «Проектирование процесса оказания услуг» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается обучающимися четвёртого курса в седьмом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» связаны с соответствующими темами дисциплины «Проектирование», что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 18 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц (180 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		

1	Очная	7	5	180	90	32	58		90	Зачёт с оценкой
2	Очно-заочная	8	5	180	66	30	36		114	Зачёт с оценкой
3	Заочная	9	4	144	16	6	10		128	
		10	1	36					32	Зачет с оценкой (4 часа)

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по программе бакалавриата.

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в модельных условиях (оборудованных полностью или частично) на кафедре сервиса и в подразделениях института.

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
7 семестр								
ТЕМА 1. Задачи и направления развития предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса Особенности функционирования предприятий, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.	8	4	2	2			4	ОПК-3-32 ПК-3-31 ПК-3-32
ТЕМА 2. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг.	8	4	2	2			4	ОПК-3-31 ОПК-3-У2
ТЕМА 3. Правила оказания услуг. Основная нормативно-техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса	8	4	2	2			4	ОПК-3-В1 ПК-3-31
ТЕМА 4. Структура производственного процесса на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса	8	4	2	2			4	ОПК-3-В1 ПК-3-В1
ТЕМА 5. Характеристика типов предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса, их производственный состав.	8	4	2	2			4	ОПК-3-32 ОПК-3-У1 ПК-3-В1
ТЕМА 6. Состояние и	8	4	2	2			4	ОПК-3-31

направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.								ОПК-3-32 ПК-3-В1
ТЕМА 7. Этапы проектирования предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Содержание технологической части проекта.	8	4		4			4	ОПК-3-У1 ОПК-3-В2 ПК-3-В1
ТЕМА 8. Технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	12	6	2	4			6	ОПК-3-В2 ПК-3-В1
ТЕМА 9. Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	12	6	2	4			6	ОПК-3-В1 ПК-3-В1
Тема 10. Проектирование модели предприятия индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	12	6	2	4			6	ОПК-3-В1 ПК-3-У1
ТЕМА 11. Задачи и порядок технологических расчетов различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	12	6	2	4			6	ОПК-3-В1 ПК-3-В1
ТЕМА 12. Общая характеристика процесса конструкторско-технологического обеспечения предприятий медиа технологий, индустрии делового и выставочного сервиса.	8	4	2	2			4	ОПК-3- В1 ПК-3-В1
ТЕМА 13. Технологический процесс подготовки материалов, как объекта проектирования.	12	6	2	4			6	ОПК-3-31 ОПК-3-В1
ТЕМА 14. Проектирование подготовительного производства на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	12	6	2	4			6	ОПК-3-31 ОПК-3-В1
ТЕМА 15. Организационно-технологическое построение процессов на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	6	2	4			4	ОПК-3-В1 ПК-3-У1
ТЕМА 16. Основные принципы планировки оборудования на производственных участках предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	8	4	2	2			4	ОПК-3-В2 ПК-3-У1
ТЕМА 17. Общая характеристика процесса обслуживания.	8	4	2	2			4	ПК-3-32 ПК-3-В2

ТЕМА 18. Проектирование различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	8	4		4			4	ПК-3-32 ПК-3-В2
Зачет с оценкой	10						4	6
Всего за семестр	180	86	32	54			4	90

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
8 семестр								
ТЕМА 1. Задачи и направления развития предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса Особенности функционирования предприятий, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.	10	4	2	2			6	ОПК-3-32 ПК-3-31 ПК-3-32
ТЕМА 2. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг.	8	2	2				6	ОПК-3-31 ОПК-3-У2
ТЕМА 3. Правила оказания услуг. Основная нормативно-техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса	10	4	2	2			6	ОПК-3-В1 ПК-3-31
ТЕМА 4. Структура производственного процесса на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса	8	2		2			6	ОПК-3-В1 ПК-3-В1
ТЕМА 5. Характеристика типов предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса, их производственный состав.	10	4	2	2			6	ОПК-3-32 ОПК-3-У1 ПК-3-В1
ТЕМА 6. Состояние и направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	8	2	2				6	ОПК-3-31 ОПК-3-32 ПК-3-В1
ТЕМА 7. Этапы проектирования предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Содержание технологической	10	4		4			6	ОПК-3-У1 ОПК-3-В2 ПК-3-В1

части проекта.								
ТЕМА 8. Технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	4	2	2			6	ОПК-3– В2 ПК-3-В1
ТЕМА 9. Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	4	2	2			6	ОПК-3–В1 ПК-3-В1
Тема 10. Проектирование модели предприятия индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	4	2	2			6	ОПК-3–В1 ПК-3-У1
ТЕМА 11. Задачи и порядок технологических расчетов различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	4	2	2			6	ОПК-3–В1 ПК-3-В1
ТЕМА 12. Общая характеристика процесса конструкторско-технологического обеспечения предприятий медиа технологий, индустрии делового и выставочного сервиса.	8	2	2				6	ОПК-3–В1 ПК-3-В1
ТЕМА 13. Технологический процесс подготовки материалов, как объекта проектирования.	10	4	2	2			6	ОПК-3–31 ОПК-3–В1
ТЕМА 14. Проектирование подготовительного производства на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	4	2	2			6	ОПК-3–31 ОПК-3–В1
ТЕМА 15. Организационно-технологическое построение процессов на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	4	2	2			6	ОПК-3–В1 ПК-3-У1
ТЕМА 16. Основные принципы планировки оборудования на производственных участках предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	4	2	2			6	ОПК-3–В2 ПК-3-У1
ТЕМА 17. Общая характеристика процесса обслуживания.	8	2	2				6	ПК-3-32 ПК-3-В2
ТЕМА 18. Проектирование различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	10	4		4			6	ПК-3-32 ПК-3-В2
Зачет с оценкой	10						4	6
Всего за семестр	180	62	30	32			4	114

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
9 семестр								
ТЕМА 1. Задачи и направления развития предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса Особенности функционирования предприятий, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.	18	2	2				16	ОПК-3–32 ПК-3-31 ПК-3-32
ТЕМА 2. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг.								ОПК-3–31 ОПК-3–У2
ТЕМА 3. Правила оказания услуг. Основная нормативно-техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса								ОПК-3–В1 ПК-3-31
ТЕМА 4. Структура производственного процесса на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса								ОПК-3–В1 ПК-3-В1
ТЕМА 5. Характеристика типов предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса, их производственный состав.	18	2		2			16	ОПК-3– 32 ОПК-3–У1 ПК-3-В1
ТЕМА 6. Состояние и направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.								ОПК-3–31 ОПК-3–32 ПК-3-В1
ТЕМА 7. Этапы проектирования предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Содержание технологической части проекта.								ОПК-3–У1 ОПК-3–В2 ПК-3-В1
ТЕМА 8. Техничко-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	18	2	2				16	ОПК-3–В2 ПК-3-В1
ТЕМА 9. Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	18	2		2			16	ОПК-3–В1 ПК-3-В1
Тема 10. Проектирование модели								ОПК-3–В1

предприятия индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.								ПК-3-У1
ТЕМА 11. Задачи и порядок технологических расчетов различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	18	2	2				16	ОПК-3-В1 ПК-3-В1
ТЕМА 12. Общая характеристика процесса конструкторско-технологического обеспечения предприятий медиа технологий, индустрии делового и выставочного сервиса.								ОПК-3-В1 ПК-3-В1
ТЕМА 13. Технологический процесс подготовки материалов, как объекта проектирования.	18	2	2				16	ОПК-3-31 ОПК-3-В1
ТЕМА 14. Проектирование подготовительного производства на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.								ОПК-3-31 ОПК-3-В1
ТЕМА 15. Организационно-технологическое построение процессов на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.	18	2	2				16	ОПК-3-В1 ПК-3-У1
ТЕМА 16. Основные принципы планировки оборудования на производственных участках предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.								ОПК-3-В2 ПК-3-У1
ТЕМА 17. Общая характеристика процесса обслуживания.	18	2	2				16	ПК-3-32 ПК-3-В2
ТЕМА 18. Проектирование различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.								ПК-3-32 ПК-3-В2
Всего за семестр	144	16	6	10			128	
10 семестр								
Зачет с оценкой	36						4	32
Всего за семестр	36						4	32
Итого за дисциплину	180	16	6	10			4	160

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Задачи и направления развития предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Особенности функционирования предприятий, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.

Основные задачи и направления развития различных предприятий в повышении качества процесса оказания услуг. Характеристика особенностей выполнения услуг делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Наличие процесса обслуживания и производственного процесса. Функционирование производственных процессов.

Тема 2. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг.

Основное содержание процесса оказания услуг. Краткая характеристика процесса обслуживания и производственного процесса. Факторы, влияющие на структуру процесса оказания услуг. Особенности процесса оказания различных видов и форм услуг. Разработка структуры процесса оказания услуг для предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 3. Правила оказания услуг. Основная нормативно-техническая документация, регламентирующая деятельность предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Требования к продукции предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Правила оказания услуг. Основные виды нормативной документации. Требования к услугам индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 4. Структура производственного процесса на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Факторы, влияющие на структуру производственного процесса. Особенности производственного процесса услуг на различных предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 5. Характеристика типов предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Основные типы предприятий. Факторы, определяющие производственный состав предприятия. Функции различных предприятий и их служб. Определение производственной структуры предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 6. Состояние и направления развития производственно-технологической базы предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Характеристика современного технического уровня различных предприятий. Основные направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 7. Этапы проектирования предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса. Содержание технологической части проекта.

Краткая характеристика основных этапов проектирования предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Содержание технологической части проекта

Тема 8. Технико-экономическое обоснование целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Содержание ТЭО проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий. Особенности ТЭО для предприятий различного типа. Пути и методы реконструкции и технического переоснащения производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 9. Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Исходные данные для расчета производственной программы. Методика расчета производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

10. Проектирование модели предприятия индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Характеристика основных требований к оптимальному размещению производственных участков предприятия. Выбор рациональной схемы взаимосвязи производственных участков.

Тема 11. Задачи и порядок технологических расчетов различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Содержание технологических расчетов предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Особенности расчета технологических процессов различных производственных участков предприятий сервиса.

Тема 12. Общая характеристика процесса конструкторско-технологического обеспечения предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Схема членения технологического процесса подготовки материалов. Характеристика обобщенной структурной модели процессов. Исходные данные для проектирования производства. Определение исходных данных для проектирования производственного процесса на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 13. Технологический процесс подготовки материалов, как объект проектирования

Организация материалов с различной степенью специализации работ. Характеристика организации основных работ при проектировании рациональной структуры технологического процесса материалов. Формы организации труда. Проектирование процессов на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 14. Проектирование подготовительного производства на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Методика расчета числа рабочих, количества оборудования и площади подготовительного производства в зависимости от исходных данных. Выбор оборудования и формы организации технологического процесса подготовки материалов делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Проектирование процесса подготовительного производства на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 15. Организационно-технологическое построение процессов на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Требования к размещению оборудования в различных участках предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Варианты планировочных решений различных производственных участков предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема 16. Основные принципы планировки оборудования на производственных участках предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Задачи различных предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Операции технологического процесса в зависимости от типа предприятия, видов и форм предоставляемых услуг, организации обслуживания населения и других факторов.

Тема 17. Общая характеристика процесса обслуживания.

Понятие качества процесса оказания услуг на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Основные факторы формирования качества процесса оказания услуг. Показатели качества обслуживания и качества выполнения услуг. Направления совершенствования процесса оказания услуг.

Тема 18. Проектирование различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

Исходные данные для расчета различных предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. Выбор прогрессивной формы организации технологического процесса. Основные требования к формированию планировочного решения. Проектирование процесса обслуживания на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

Тема. Задачи и направления развития предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Основные задачи и направления развития различных предприятий в повышении качества процесса оказания услуг.

2. Характеристика особенностей услуг на индивидуального потребителя.

3. Наличие процесса обслуживания и производственного процесса

Тема. Общая характеристика и структура процесса оказания услуг.

1. Основное содержание процесса оказания услуг.

2. Краткая характеристика процесса обслуживания и производственного процесса.

3. Факторы, влияющие на структуру процесса оказания услуг.

4. Разработка структуры процесса оказания услуг для предприятия.

Тема. Правила оказания услуг.

1. Требования к услугам.

2. Правила оказания услуг.

3. Требования к услугам индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

4. Правила оказания услуг делового сервиса с применением медиа технологий.

5. Правила оказания услуг выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема. Структура производственного процесса на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Факторы, влияющие на структуру производственного процесса.

2. Особенности производственного процесса услуг

3. Взаимосвязь производственных участков предприятия.

4. Структура производственного процесса предприятия.

Тема. Характеристика типов предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Основные типы предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

2. Факторы, определяющие производственный состав предприятия.

3. Функции различных предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

4. Определение производственной структуры предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема. Состояние и направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Характеристика современного технического уровня предприятий делового сервиса

2. Характеристика современного технического уровня предприятий выставочного сервиса

3. Основные направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий делового сервиса

4. Основные направления развития производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий выставочного сервиса

Тема 7. Этапы проектирования предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Краткая характеристика основных этапов проектирования предприятий индустрии делового сервиса

2. Краткая характеристика основных этапов проектирования предприятий индустрии выставочного сервиса

3. Содержание технологической части проекта

4. Содержание технического задания.

3. Содержание технического предложения.

Тема. Технико-экономическое обоснование (ТЭО) целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Содержание ТЭО нового проектирования предприятия.

2. Содержание ТЭО реконструкции предприятия.

3. Содержание ТЭО технического переоснащения предприятий.

4. Методы реконструкции и технического переоснащения производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема. Расчет производственной программы и численности рабочих предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Исходные данные для расчета производственной программы.

2. Методика расчета производственной программы.

3. Исходные данные для расчета численности рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

4. Расчет численности рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

5. Исходные данные для расчета численности рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

6. Расчет численности рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.

Тема. Проектирование модели предприятия индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Характеристика основных требований к оптимальному размещению производственных участков предприятия индустрии делового сервиса

2. Характеристика основных требований к оптимальному размещению производственных участков предприятия индустрии выставочного сервиса

3. Выбор рациональной схемы взаимосвязи производственных участков предприятий индустрии делового сервиса

4. Выбор рациональной схемы взаимосвязи производственных участков предприятий индустрии выставочного сервиса

Тема. Порядок технологических расчетов различных предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Расчет площади предприятий делового сервиса

2. Расчет площади предприятий выставочного сервиса

3. Расчет площади разного класса

4. Расчет площади рабочих зон

Тема. Общая характеристика процесса конструкторско-технологического обеспечения предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Характеристика обобщенной структурной модели процессов.
2. Технические условия на услугу; технические условия по ее представлению; технические условия на управление качеством в процессе проектирования услуг
3. Производственный процесс оказания услуги во времени (срок оказания услуги)
4. Структура процесса оказания услуг на предприятиях индустрии делового сервиса
5. Структура процесса оказания услуг выставочного сервиса

Тема. Технологический процесс подготовки материалов, как объект проектирования

1. Методика расчета числа работников
2. Организация пространства с учетом специализации работ.
3. Характеристика организации основных работ.
4. Формы организации труда
5. Расчет площади рабочих зон
6. Расчет оборудования.

Тема. Проектирование подготовительного производства на предприятиях индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Методика расчета числа специалистов.
2. Расчет количества оборудования.
3. Расчет площади подготовительного производства.
4. Выбор формы организации технологического процесса подготовки материалов.

Тема. Основные требования к оборудованию, помещениям в производственных участках предприятий индустрии медиа технологий, делового и выставочного сервиса.

1. Требования к устройству и оборудованию помещений
2. Требования к устройству, расположению, содержанию рабочих мест
3. Требования к санитарно-бытовым помещениям
4. Требования к искусственному и естественному освещению
5. Требования к отоплению и вентиляции

Тема. Общая характеристика процесса обслуживания.

1. Основные этапы процесса обслуживания.
2. Формы обслуживания.
3. Показатели качества обслуживания.
4. Направления совершенствования процесса обслуживания.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании

раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах

6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-31	Перечень вопросов 1. Какие основные термины дисциплины вы знаете? 2. В чем заключаются особенности предприятий сферы обслуживания? 3. Что такое жизненный цикл проекта? 4. Какова роль технических условий на услугу в процессе проектирования услуг?
	ОПК-3-32	Перечень вопросов 1. В чем заключаются особенности процессов проектирования товаров и услуг. 2. Какие основные этапы процесса проектирования услуг вы можете

		назвать? 3. Какова роль технических условий по предоставлению услуги в процессе проектирования услуг? 4. Что входит в содержание технологической части проекта?
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3-31	Перечень вопросов 1. Что входит в классификацию объектов проектирования? 2. Как вы понимаете качество обслуживания потребителей? 3. Какие основные типы предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий вы знаете? 4. Что входит в содержание технического задания?
	ПК-3-32	Перечень вопросов 1. Как вы можете объяснить понятие «качество процессов оказания услуг»? 2. Какова роль технических условий на управление качеством в процессе проектирования услуг? 3. Какой тип классификации ателье вы можете охарактеризовать? 4. Что входит в содержание технического предложения?

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-У1	Перечень заданий 1. Рассмотрите факторы, влияющие на структуру производственного процесса. 2. Охарактеризуйте теоретические основы информационных технологий проектирования. 3. Охарактеризуйте правовые нормы проектирования процессов оказания услуг. 4. Рассмотрите требования к устройству и оборудованию помещений.
	ОПК-3 – У2	Перечень заданий 1. Рассмотрите характеристику средств проектирования. 2. Охарактеризуйте инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов. 3. Рассмотрите производственный процесс оказания услуги во времени (срок оказания услуги) 4. Охарактеризуйте требования к санитарно-бытовым помещен.
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3-У1	Перечень заданий 1. Дайте характеристику средств проектирования. 2. Представьте общую характеристику процесса конструкторско-технологического обеспечения. 3. Рассмотрите требования к искусственному и естественному освещению. 4. Рассмотрите проектирование услуг как этап жизненного цикла.
	ПК-3-У2	Перечень заданий 1. Рассмотрите виды хранения материалов на предприятии. 2. Охарактеризуйте основные требования к рациональному размещению производственных участков предприятий индустрии. 3. Рассмотрите требования к отоплению и вентиляции. 4. Дайте требования к проектированию предприятий.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	Практические задания 1. Представьте структуру ателье. 2. Дайте расчет площади рабочей зоны. 3. Представьте методику расчета числа работников предприятия.
	ОПК-3-В2	Практические задания 1. Рассмотрите технико-экономическое обоснование (ТЭО). 2. Дайте расчет площади ателье. 3. Дайте расчет площади примерочной зоны.
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3- В1	Практические задания 1. Представьте алгоритм этапов организационного проектирования процесса оказания услуг 2. Дайте расчет площади предприятия. 3. Составьте алгоритм основных этапов процесса обслуживания.
	ПК-3-В2	Практические задания 1. Составьте алгоритм оценки качества процесса оказания услуг. 2. Представьте алгоритм структуры процесса оказания услуг на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. 3. Представьте структуру процесса оказания услуг.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	методы управления качеством процесса оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3-31	Устный опрос	Вопросы к зачету с оценкой
		требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3-32		
	Уметь	обеспечивать качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ОПК-3-У1	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой

		контролировать качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ОПК-3-У2		
	Владеть	навыками обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ОПК-3-В1	Практические задания	Практические задания к зачету с оценкой
		навыками контроля качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ОПК-3-В2		
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать	обеспечивать качество процессов оказания услуг; ПК-3 31	Устный опрос	Вопросы к зачету с оценкой
		обеспечивать качество обслуживания потребителей; ПК-3 32		
	Уметь	обеспечивать качество процессов оказания услуг; ПК-3 У1	Реферат	Вопросы к зачету с оценкой
		обеспечивать качество обслуживания потребителей; ПК-3 У2		
	Владеть	навыками обеспечения качества процессов оказания услуг; ПК-3 В1	Практические задания	Практические задания к зачету с оценкой
		навыками обеспечения качества обслуживания потребителей; ПК-3 В2		

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать	методы управления качеством процесса оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности ОПК-3-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		требования к качеству процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				

		ОПК-3-32				
	Уметь	обеспечивать качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ОПК-3-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		контролировать качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ОПК-3-У2				
	Владеть	навыками обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ОПК-3-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками контроля качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; ОПК-3-В2				
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	Знать	качество процессов оказания услуг; ПК-3 31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		качество обслуживания потребителей; ПК-3 32				
	Уметь	обеспечивать качество процессов оказания услуг; ПК-3 У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		обеспечивать качество обслуживания потребителей; ПК-3 У2				
	Владеть	навыками обеспечения качества процессов оказания услуг; ПК-3 В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками обеспечения качества обслуживания потребителей; ПК-3 В2				

7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной	ОПК-3 – 31	<p>Вопросы для устного опроса</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как понимаете этику сферы сервиса и услуг? 2. Что входит в характеристику основных требований к оптимальному размещению производственных участков предприятия? 3. Как связаны процесс обслуживания и производственный процесс? 4. Какие существуют основные направления развития различных предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий в повышении качества процесса

деятельности		оказания услуг?
	ОПК-3 – 32	<p>Вопросы для устного опроса</p> <p>1. Что включает в себя производственный состава предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий?</p> <p>2. Как вы можете охарактеризовать особенности производства услуг делового сервиса?</p> <p>3. Какие вы знаете правила оказания услуг выставочного сервиса?</p> <p>4. Какие вы знаете правила оказания услуг делового сервиса?</p>
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 31	<p>Вопросы для устного опроса</p> <p>1. Как вы понимаете термин «проектирование процесса оказания услуг»?</p> <p>2. Что такое организационное проектирование?</p> <p>3. Что определяет на основе выявленной потребности рынка, имеющихся заказов потребителей, расчетов производственной мощности номенклатуру, ассортимент, количество и сроки изготовления намеченной к выпуску в планируемом году продукции?</p> <p>4. Что является единицей измерения трудоемкости выпускаемой продукции?</p>
	ПК-3 32	<p>Вопросы для устного опроса</p> <p>1. На какие виды делятся производственные процессы?</p> <p>2. По каким основным сферам деятельности делятся проекты?</p> <p>3. Что относится к понятию "коммуникации в проекте"?</p> <p>4. Какие бывают проекты по масштабу (размеру)?</p>

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
Хорошо	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания	ОПК-3 – У1	<p>Темы рефератов</p> <p>1. Проектная документация.</p> <p>2. Структурные составляющие проекта.</p> <p>3. Влияние научно-технического прогресса на развитие сферы услуг.</p> <p>4. Факторы проектирования услуг.</p>

услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У2	<p align="center">Темы рефератов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Техничко-экономическое обоснование нового проектирования предприятия. 2. Содержание технико-экономического обоснования реконструкции предприятия. 3. Содержание технико-экономического обоснования технического переоснащения предприятий. 4. Производства предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 У1	<p align="center">Темы рефератов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проектирование производства 2. Методы оптимального проектирования 3. Экспериментальные методы проектирования предприятия 4. Трудовые ресурсы предприятия
	ПК-3 У2	<p align="center">Темы рефератов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Автоматизированное проектирование предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. 2. Эвристические методы проектирования предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. 3. Этапы выполнения проекта. 4. Основные стадии проектирования.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	<p>обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	<p>обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	<p>тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	<p>обучающийся не усвоил значительной части проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое	УК2 – В1	<p align="center">Практические задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представьте исходные данные для расчета производственной программы. 2. Представьте методику расчета производственной программы.

качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		3. Представьте исходные данные для расчета численности рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий.
	ОПК-3 – В2	Практические задания 1. Рассчитайте численность рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. 2. Представьте исходные данные для расчета численности рабочих предприятий. 3. Рассчитайте численность рабочих предприятий.
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 В1	Практические задания 1. Составьте алгоритм структуры процесса оказания услуг. 2. Составьте алгоритм процесса оказания услуг. 3. Составьте алгоритм этапов проектирования.
	ПК-3 В2	Практические задания 1. Составьте алгоритм организационного проектирования процесса оказания услуг. 2. Составьте алгоритм производственного процесса оказания услуги во времени (срок оказания услуги). 3. Составьте алгоритм проектирование услуг как этапа жизненного цикла.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2.ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Задания для оценки знаний к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	Перечень вопросов 1. Какие основные термины дисциплины вы знаете? 2. В чем заключаются особенности предприятий сферы обслуживания? 3. Что такое жизненный цикл проекта? 4. Какова роль технических условий на услугу в процессе проектирования услуг? 5. Как понимаете этику сферы сервиса и услуг? 6. Что входит в характеристику основных требований к оптимальному размещению производственных участков предприятия индустрии? 7. Как связаны процесс обслуживания и производственный процесс? 8. Какие вы знаете направления развития различных предприятий индустрии делового сервиса в повышении качества процесса оказания услуг?
	ОПК-3 – 32	Перечень вопросов 1. В чем заключаются особенности процессов проектирования

		<p>товаров и услуг?</p> <p>2. Какие основные этапы процесса проектирования услуг вы можете назвать?</p> <p>3. Какова роль технических условий по предоставлению услуг в процессе проектирования услуг?</p> <p>4. Что входит в содержание технологической части проекта?</p> <p>5. Какие особенности процессов проектирования товаров и услуг вы знаете?</p> <p>6. Какие вы можете перечислить этапы процесса проектирования услуг?</p> <p>7. Какова роль технических условий по предоставлению услуг в процессе проектирования услуг?</p> <p>8. Что входит в содержание технологической части проекта?</p>
<p>ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>	ПК-3 31	<p align="center">Перечень вопросов</p> <p>1. Что входит в классификацию объектов проектирования?</p> <p>2. Как вы понимаете качество обслуживания потребителей?</p> <p>3. Какие основные типы предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий вы знаете?</p> <p>4. Что входит в содержание технического задания?</p> <p>5. Что такое организационное проектирование?</p> <p>6. Что определяет на основе выявленной потребности рынка, имеющихся заказов потребителей, расчетов производственной мощности номенклатуру, ассортимент, количество и сроки изготовления намеченной к выпуску в планируемом году продукции?</p> <p>7. В какой единице измерения определяется трудоемкость выпускаемой продукции?</p> <p>8. Что входит в содержание технического задания?</p>
	ПК-3-32	<p align="center">Перечень вопросов</p> <p>1. Как вы можете объяснить понятие «качество процессов оказания услуг»?</p> <p>2. Какова роль технических условий на управление качеством в процессе проектирования услуг?</p> <p>3. Какой тип классификации ателье вы можете охарактеризовать?</p> <p>4. Что входит в содержание технического предложения?</p> <p>5. Как вы можете объяснить понятие «качество процессов оказания услуг»?</p> <p>6. Какова роль технических условий на управление качеством в процессе проектирования услуг?</p> <p>7. Какую классификацию ателье вы можете охарактеризовать?</p> <p>8. Что входит в содержание технического предложения?</p>

7.2.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<p>ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	ОПК-3 – У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> <p>1. Какие факторы, влияющие на структуру производственного процесса, вы знаете?</p> <p>2. Какие теоретические основы информационных технологий проектирования вы знаете?</p> <p>3. Какие правовые нормы проектирования процессов оказания услуг необходимо соблюдать?</p> <p>4. Какие существуют требования к устройству и оборудованию помещений предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий?</p> <p>5. Какой состав у проектной документации?</p> <p>6. Какие структурные составляющие проекта вы знаете?</p> <p>7. Как влияет научно-технический прогресс на развитие сферы услуг?</p>

		8. Какие выявлены факторы, влияющие на процесс проектирования услуг в индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий?
	ОПК-3 – У2	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. В чем заключается процесс индивидуального проектирования? 2. Какая инфраструктура обслуживания с учетом природных и социальных факторов рекомендуется? 3. В чем заключается производственный процесс оказания услуги во времени (срок оказания услуги)? 4. Какие существуют требования к санитарно-бытовым помещениям? 5. Какие требования к устройству, расположению, содержанию рабочих мест вы знаете? 6. В чем заключается технико-экономическое обоснование нового проектирования предприятия? 7. В чем заключается технико-экономическое обоснование реконструкции предприятия? 8. В чем заключается технико-экономическое обоснование технического переоснащения предприятий? 9. Какие вы знаете характеристики основного производства предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий?
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 У1	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. В чем заключается процесс проектирования? 2. Какие характеристики процесса конструкторско-технологического обеспечения вы можете назвать? 3. Какие вы можете перечислить требования к искусственному и естественному освещению? 4. Как вы можете объяснить проектирование услуг в виде жизненного цикла? 5. В чем заключается характеристика индивидуального проектирования? 6. Какая общая характеристика процесса конструкторско-технологического обеспечения? 7. Какие существуют требования к искусственному и естественному освещению? 8. Какие вы знаете этапы проектирования предприятия индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий?
	ПК-3 У2	<p align="center">Перечень вопросов</p> 1. Какие виды хранения материалов используются на предприятиях индустрии делового сервиса? 2. Какие основные требования к рациональному размещению производственных участков предприятий индустрии выставочного сервиса вы можете назвать? 3. Какие требования к отоплению и вентиляции вы можете перечислить? 4. Какие требования к проектированию предприятия необходимо соблюдать при организации процесса сервиса? 5. В чем заключается автоматизация проектирования? 6. Какие эвристические методы можно использовать в процессе проектирования предприятия? 7. Какие существуют этапы выполнения проекта? 8. Какие основные стадии проектирования необходимо соблюдать при организации предприятия?

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 способен	ОПК-3 – В1	<p align="center">Практические задания</p> 1. Представьте структуру ателье

обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		2. Дайте расчет площади предприятия. 3. Представьте методику расчета числа работников предприятия. 4. Представьте исходные данные для расчета производственной программы. 5. Дайте методику расчета производственной программы. 6. Представьте исходные данные для расчета численности рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. 7. Представьте структуру процесса оказания услуг. 8. Составьте алгоритм проектирование услуг как этапа жизненного цикла.
	ОПК-3 – В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> 1. Рассмотрите технико-экономическое обоснование (ТЭО) 2. Дайте расчет площади ателье. 3. Дайте расчет площади примерочной зоны. 4. Рассчитайте численность рабочих предприятий индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. 5. Представьте исходные данные для расчета численности рабочих предприятия. 6. Рассчитайте численность рабочих предприятий. 7. Составьте алгоритм процесса оказания услуг. 8. Составьте алгоритм этапов проектирования
ПК-3 Способен организовывать деятельность служб и отделов предприятий сферы сервиса посредством внедрения перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	ПК-3 В1	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> 1. Представьте алгоритм этапов организационного проектирования процесса оказания услуг. 2. Дайте расчет площади предприятия выставочного сервиса 3. Составьте алгоритм основных этапов процесса обслуживания 4. Составьте алгоритм структуры процесса оказания услуг 5. Составьте алгоритм процесса оказания услуг. 6. Составьте алгоритм этапов проектирования 7. Представьте исходные данные для расчета численности рабочих предприятий. 8. Рассчитайте численность рабочих предприятий индустрии.
	ПК-3 В2	<p style="text-align: center;">Практические задания</p> 1. Составьте алгоритм организационного проектирования процесса оказания услуг 2. Составьте алгоритм производственного процесса оказания услуги во времени (срок оказания услуги) 3. Составьте алгоритм проектирование услуг как этапа жизненного цикла 4. Составьте алгоритм оценки качества процесса оказания услуг. 5. Представьте алгоритм структуры процесса оказания услуг на предприятиях индустрии делового и выставочного сервиса с применением медиа технологий. 6. Представьте структуру процесса оказания услуг. 7. Составьте алгоритм проектирование услуг как этапа жизненного цикла. 8. Дайте методику расчета производственной программы.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при	Удовлетворительно/зачтено

	решении практических задач	
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1. Основная учебная литература:

1. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с.
2. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис: С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет. – Санкт-Петербург, 2022. – 82 с.
3. Т.С. Разработка бизнес-плана проекта: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2014.
4. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для вузов. – СПб.: Интермедия, 2015.
5. Проектирование процесса оказания услуг [Методические пособия] : курс лекций) : метод. пособие для студ. напр. 100101 "Сервис" / Казан. нац. исслед. технол. ун-т, Ин-т технологии легкой промышленности, моды и дизайна, каф. Моды и технологии ; [сост. Г.Н. Нуруллина, В.И. Богданова] .— Казань, 2012 .— 120 с.

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с
2. Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие : [16+] / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.] ; Омский государственный технический университет. – Омск Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 157 с.
3. Медведева Т.В. САПР в сервисе: учеб. пособие для вузов. – М.: Форум, 2014.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РЭБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

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

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без

уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету/экзамену.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попробуйте найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объем работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:

- *Титульный лист.*
- *Содержание.*
- *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;

- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);

- основная часть (не более 10 слайдов);

- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие

условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

<p>№ 406 Кабинет сервисологии Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <ul style="list-style-type: none">- доска- стол преподавателя- кресло для преподавателя- комплекты учебной мебели- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер- учебно-наглядные пособия- шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 406 Кабинет сервисологии Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none">- доска- стол преподавателя- кресло для преподавателя- комплекты учебной мебели- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер- учебно-наглядные пособия- шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511 Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none">- комплекты учебной мебели- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023</p>

года).
<p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).</p>
<p>№ 401</p> <p>Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - компьютер - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны <p>Программное обеспечение:</p> <p>Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 515</p> <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> - стеллажи - учебное оборудование

Разработчик: Белобрагин В.В.