

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.08.2022 12:35:01  
Уникальный программный ключ:  
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И КУЛЬТУРЫ**

Кафедра сервиса



УТВЕРЖДАЮ

Ректор института

В.Д. Серяков

«26» августа 2022 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)**

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

**43.03.01 Сервис**

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)  
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
«26» августа 2022 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой сервиса

/В.В.Белобрагин/

(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2022

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Технологические процессы в сервисе» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Сервис в индустрии моды и красоты», 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 «Технологические процессы в сервисе» является одной из важнейших дисциплин в структуре технического и социально-гуманитарного знания. Она является теоретической базой для изучения видов деятельности в индустрии моды и красоты для будущего специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса.

**Цели дисциплины:** получение студентами теоретических знаний о структуре и специфике технологических процессов в сервисе, приобретение практических навыков принятия решений по организации технологических процессов в сервисе

**Задачи дисциплины:** изучение сущности и структурные схемы основных технологических процессов в сервисе; изучение основ организации технологических процессов в сервисе; изучение теоретических основ развития техники и технологии в индустрии моды и красоты; изучение технологии создания продукта индустрии моды и красоты; овладение технологией продвижения продукта индустрии моды и красоты; изучение технологического процесса управления предприятием индустрии моды и красоты.

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-1** Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать	технологические новации, используемые для организации процессов услуг в сфере сервиса;	ОПК-1 – 31
		современное программное обеспечение необходимое для организации технологических процессов в сфере сервиса;	ОПК-1 – 32
	Уметь	применять технологические новации для организации процессов услуг в сфере сервиса;	ОПК-1 – У1

		применять современное программное обеспечение для организации технологических процессов в сфере сервиса;	ОПК-1 – У2
	Владеть	методами организации процессов услуг в сфере сервиса с применением технологических новинок;	ОПК-1 – В1
		методикой внедрения современного программного обеспечения для организации технологических процессов в сфере сервиса;	ОПК-1 – В2

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

Б.0.26 «Технологические процессы в сервисе» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается обучающимися третьего курса в пятом и шестом семестрах очной формы обучения (полный срок обучения).

#### 3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Технологические процессы в сервисе» связаны с соответствующими темами дисциплин «Технические средства предприятий сервиса», «Проектирование процесса оказания услуг» 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 «Технологические процессы в сервисе» 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.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением интерактивных лекций по 1,4,5,8,9,14 темам, проведением практических занятий по темам 2,3,9,11,12,13,14.

### 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 14 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачётных единиц (252 часа).

№	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	5	3	108	54	20	34		54	Зачёт
		6	4	144	72	30	40	2	45	Экзамен (27 часа)
2	Очно-заочная	6	4	144	50	20	30		94	Зачёт
		7	3	108	38	16	20	2	43	Экзамен (27 часа)
3	Заочная	6	3	108	12	4	8		96	
		7	3	108	12	4	8		92	Зачёт (4 часа)
		8	1	36	2			2	25	Экзамен (9 часов)

## 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			
<b>5 семестр</b>								
ТЕМА 1. Введение в дисциплину	18	10	4	6			8	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 2. Технологизация социальных процессов	18	10	4	6			8	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 3. Технологические процессы материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	18	10	4	6			8	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 4. Технологические процессы, осуществляемые в офисах по предоставлению сервисных услуг	22	10	4	6			12	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 5. Технологический процесс продвижения услуг в индустрии моды и красоты	22	10	4	6			12	ОПК-1 31 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1
<b>Зачет</b>	<b>10</b>					<b>4</b>	<b>6</b>	
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>50</b>	<b>20</b>	<b>30</b>		<b>4</b>	<b>54</b>	
<b>6 семестр</b>								
ТЕМА 6. Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств материальных объектов сервиса	13	8	4	4			5	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 7. Технологический цикл формирования услуг	10	6	2	4			4	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 8. Технологический процесс управления гостиничным имуществом	10	6	2	4			4	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 9. Технологический процесс обслуживания помещений и территорий предприятий сервиса	16	10	4	6			6	ОПК-1 32 ОПК-1 У2 ОПК-1 В2
ТЕМА 10. Технические средства, используемые в технологическом цикле	12	8	4	4			4	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 11. Технологический процесс оказания услуг с целью	12	8	4	4			4	ОПК-1 31 ОПК-1 32

удовлетворения потребностей индивидуального потребителя								ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 12. Технологический процесс перевозки туристов	10	6	2	4			4	ОПК-1 32 ОПК-1 У2 ОПК-1 В2
ТЕМА 13. Технологический процесс оказания банковских услуг	12	8	4	4			4	ОПК-1 32 ОПК-1 У2 ОПК-1 В2
ТЕМА 14. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса	16	10	4	6			6	ОПК-132 ОПК-1У2 ОПК-1В2
<b>Курсовая работа</b>	<b>6</b>	<b>2</b>				<b>2</b>	<b>4</b>	
<b>Экзамен</b>	<b>27</b>						<b>27</b>	
<b>Всего за семестр</b>	<b>144</b>	<b>72</b>	<b>30</b>	<b>40</b>		<b>2</b>	<b>27</b>	<b>45</b>
<b>Итого</b>	<b>252</b>	<b>122</b>	<b>50</b>	<b>70</b>		<b>2</b>	<b>31</b>	<b>99</b>

### 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			
<b>6 семестр</b>								
ТЕМА 1. Введение в дисциплину	12	4	2	2			8	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 2. Технологизация социальных процессов	14	4	2	2			10	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 3. Технологические процессы материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	14	4	2	2			10	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 4. Технологические процессы, осуществляемые в офисах по предоставлению сервисных услуг	16	6	2	4			10	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 5. Технологический процесс продвижения услуг в индустрии моды и красоты	18	8	4	4			10	ОПК-1 31 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1
ТЕМА 6. Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств материальных объектов сервиса	16	6	2	4			10	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1

								ОПК-1 В2
ТЕМА 7. Технологический цикл формирования услуг	16	6	2	4			10	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 8. Технологический процесс управления гостиничным имуществом	14	4	2	2			10	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 9. Технологический процесс обслуживания помещений и территорий предприятий сервиса	14	4	2	2			10	ОПК-1 32 ОПК-1 У2 ОПК-1 В2
<b>Зачет</b>	<b>10</b>						<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Всего за семестр</b>	<b>144</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>26</b>			<b>4</b>	<b>94</b>
<b>7 семестр</b>								
ТЕМА 10. Технические средства, используемые в технологическом цикле	16	8	4	4			8	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 11. Технологический процесс оказания услуг с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя	16	8	4	4			8	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 12. Технологический процесс перевозки туристов	13	6	2	4			7	ОПК-1 32 ОПК-1 У2 ОПК-1 В2
ТЕМА 13. Технологический процесс оказания банковских услуг	14	6	2	4			8	ОПК-1 32 ОПК-1 У2 ОПК-1 В2
ТЕМА 14. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса	16	8	4	4			8	ОПК-132 ОПК-1У2 ОПК-1В2
<b>Курсовая работа</b>	<b>6</b>	<b>2</b>				<b>2</b>		<b>4</b>
<b>Экзамен</b>	<b>27</b>						<b>27</b>	
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>20</b>		<b>2</b>	<b>27</b>	<b>43</b>
<b>Итого</b>	<b>252</b>	<b>84</b>	<b>36</b>	<b>46</b>		<b>2</b>	<b>31</b>	<b>137</b>

### 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			
<b>6 семестр</b>								
ТЕМА 1. Введение в дисциплину	18	2	2				16	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 2. Технологизация социальных процессов								ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 3. Технологические	18	2		2			16	ОПК-1 31

процессы, осуществляемые в офисах по предоставлению сервисных услуг								ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 4. Технологические процессы, осуществляемые в офисах по предоставлению сервисных услуг	18	2		2			16	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 5. Технологический процесс продвижения услуг в индустрии моды и красоты	18	2	2				16	ОПК-1 31 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1
ТЕМА 6. Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств материальных объектов сервиса	18	2		2			16	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2
ТЕМА 7. Технологический цикл формирования услуг	18	2		2			16	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>			<b>96</b>	
<b>7 семестр</b>								
ТЕМА 8. Технологический процесс управления гостиничным имуществом	16	2	2				14	ОПК-131 ОПК-1У1 ОПК-1В1
ТЕМА 9. Технологический процесс обслуживания помещений и территорий предприятий сервиса	17	2		2			15	ОПК-132 ОПК-1У2 ОПК-1В2
ТЕМА 10. Технические средства, используемые в технологическом цикле	17	2	2				15	ОПК-1 31 ОПК-1 У1 ОПК-1 В1
ТЕМА 11. Технологический процесс оказания услуг с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя	16	2		2			14	ОПК-131 ОПК-132 ОПК-1У1 ОПК-1У2 ОПК-1В1 ОПК-1В2
ТЕМА 12. Технологический процесс перевозки туристов								ОПК-132 ОПК-1У2 ОПК-1В2
ТЕМА 13. Технологический процесс оказания банковских услуг	16	2		2			14	ОПК-132 ОПК-1У2 ОПК-1В2
ТЕМА 14. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса	16	2		2			14	ОПК-132 ОПК-1У2 ОПК-1В2
<b>Зачет</b>	<b>10</b>						<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>			<b>4</b>	<b>92</b>
<b>8 семестр</b>								
<b>Курсовая работа</b>	<b>6</b>	<b>2</b>				<b>2</b>		<b>4</b>
<b>Экзамен</b>	<b>30</b>						<b>9</b>	<b>21</b>
<b>Всего за семестр</b>	<b>36</b>	<b>2</b>				<b>2</b>	<b>9</b>	<b>25</b>
<b>Итого</b>	<b>252</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>16</b>		<b>2</b>	<b>13</b>	<b>213</b>

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

### **Тема 1.** Введение в дисциплину

Технологии в сервисе. Социальная технология как наука о способах воздействия на объекты. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в сервисе.

### **Тема 2.** Технологизация социальных процессов.

Сущность понятий «техника», «технология» и «технологический процесс». Виды технологических процессов и технических средств, используемых в сервисе. Научно-технический прогресс в сфере сервиса как средство влияния на совершенствование технологии и качества оказываемых услуг. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере сервиса.

**Тема 3.** Технологические процессы материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.

Характеристика технологических процессов в сервисе. Ассортимент изделий и услуг предприятий сервиса. Требования к материальным объектам сервиса для индивидуального потребителя.

**Тема 4.** Технологические процессы, осуществляемые в офисах по предоставлению сервисных услуг.

Виды технологических процессов, осуществляемых в офисах по предоставлению сервисных услуг. Структурные схемы технологических процессов, осуществляемых в офисах по предоставлению услуг: формирование групп специалистов, оформление заявок на специалистов и условий работы, реклама услуг сервиса.

**Тема 5.** Технологический процесс продвижения услуг в индустрии моды и красоты.

Выбор инструментов стимулирования сбыта. Технологический процесс продвижения услуг в индустрии моды и красоты. Определение интенсивности мероприятий по стимулированию сбыта. Разработка бюджета стимулирования сбыта.

**Тема 6.** Технология оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств материальных объектов сервиса.

Стадии разработки технологических процессов изготовления или восстановления потребительских свойств материальных объектов сервиса. Технология оказания сервисных услуг в зависимости от области применения.

### **Тема 7.** Технологический цикл формирования услуг.

Составные части технологического цикла формирования услуг. Основы проектирования технологических процессов оказания услуг, изготовления и восстановления потребительских свойств объектов сервиса.

### **Тема 8.** Технологический процесс управления гостиничным имуществом.

Технология обслуживания внешних служб гостиницы. Обслуживание внутренних служб гостиницы. Технология организации безопасности гостей и обслуживающего персонала гостиницы и средства размещения.

**Тема 9.** Технологический процесс обслуживания помещений и территорий предприятий сервиса.

Структурные схемы технологических процессов уборки и технические средства, используемые в этих процессах. Определение потребности и выбор средств.

### **Тема 10.** Технические средства, используемые в технологическом цикле.

Выбор технических средств для осуществления технологических процессов оказания услуг, изготовления и восстановления потребительских свойств объектов и систем сервиса. Отражение технических средств в технологической документации.

**Тема 11.** Технологический процесс оказания услуг с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя.



Основные стадии разработки технологического процесса оказания услуг с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя. Определение рациональных технологических режимов с целью получения оптимальных свойств объектов сервиса.

**Тема 12.** Технологический процесс перевозки туристов.

Технология перевозок авиационным транспортом. Технология перевозок железнодорожным транспортом. Технология перевозок автомобильным транспортом. Структурные схемы процесса перевозки и характеристики транспортных средств, их достоинства и недостатки.

**Тема 13.** Технологический процесс оказания банковских услуг.

Структурные схемы технологических процессов по обмену валюты, денежным расчетам и расчетам по кредитным карточкам, дорожным чекам и др. Технические средства по оказанию банковских услуг: виды, назначение, характеристики, эксплуатация.

**Тема 14.** Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса.

Качество изделий и услуг. Требования, предъявляемые к качеству изделий и услуг предприятий сервиса. Критерии оценки качества изделий и услуг в сервисе. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса.

### **5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий**

**Тема. Факторы социальных технологий, используемые для успешной деятельности людей, занятых в сфере сервиса.**

1. Специфика социальной технологии
2. Технологизация социального объекта
3. Плюсы и минусы социальных технологий.
4. Факторы социальных технологий

**Тема. Ассортимент изделий и услуг предприятий сервиса.**

1. Классификация ассортимента швейных изделий
2. Виды услуг
3. Типы одежды
4. Возрастные группы одежды

**Тема. Технологические процессы, осуществляемые в офисах по предоставлению сервисных услуг.**

1. Структурные схемы технологических процессов
2. Формирование групп специалистов по предоставлению сервисных услуг.
3. Оформление заявок на специалистов и условий работы
4. Реклама услуг сервиса.

**Тема. Выбор инструментов стимулирования сбыта.**

1. Основные инструменты стимулирования потребителей
2. Основные инструменты стимулирования посредников
3. Планирование стимулирования сбыта
4. Личные продажи

**Тема. Стадии разработки технологических процессов.**

1. Стадии разработки
2. Этапы разработки
3. Жизненный цикл продукции
4. Жизненный цикл услуг

**Тема. Составные части технологического цикла формирования услуг.**

1. Основные операции
2. Вспомогательные операции
3. Перерывы в работе

**Тема. Технология обслуживания служб гостиницы.**

1. Базовые технологии обслуживания

2. Ключевые технологии обслуживания

3. Поощрительные программы

**Тема. Технологический процесс обслуживания помещений и территорий предприятий сервиса.**

1. Технологический процесс уборки помещений

2. Технологический процесс уборки территорий

3. Применяемое оборудование

**Тема. Технические средства, используемые в технологическом цикле.**

1. Технические средства, используемые на швейных предприятиях

2. Технические средства, используемые при оказании услуг

**Тема. Технологический процесс оказания услуг**

1. Стадии разработки технологического процесса оказания услуг

2. Характеристика услуг

3. Анализ рынка услуг

4. Требования к процессу оказания услуги

**Тема. Технологический процесс перевозки туристов.**

1. Технология перевозок авиационным транспортом

2. Технология перевозок железнодорожным транспортом

3. Технология перевозок автомобильным транспортом

4. Структурные схемы процесса перевозки

**Тема. Технологический процесс оказания банковских услуг.**

1. Технологический процесс по обмену валюты

2. Денежный расчет и расчет по кредитным карточкам

3. Технические средства по оказанию банковских услуг

**Тема. Качество продукции и услуг.**

1. Критерии оценки качества изделий и услуг

2. Показатели качества услуг

3. Показатели качества продукции

4. Виды контроля качества продукции и услуг

## **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 – приступить 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-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – 31	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Дайте сущность понятий «техника», «технология», «производственный процесс», «технологический процесс», «технологический цикл», "технологические новации".</p> <p>2. Охарактеризуйте особенности предприятий сервиса в отличие от промышленных предприятий.</p> <p>3. Дайте характеристику стадий технологического цикла продукции, услуг.</p> <p>4. Что составляет нормативно-правовое обеспечение сервисных услуг?</p> <p>5. Охарактеризуйте типы производства: единичное, серийное, массовое.</p> <p>6. Что относится к технологическим новациям в сервисе.</p>
	ОПК-1 – 32	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Что входит в современное программное обеспечение в сфере сервиса?</p> <p>2. Что у Вас ассоциируется с выражением " современное программное обеспечение в сервисе"?</p> <p>3. Охарактеризуйте виды технологических процессов.</p> <p>4. Что такое технологическая карта?</p> <p>5. Дайте характеристику технологических баз.</p>

### 6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание

ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – У1	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. В чем сущность технологии оказания сервисных услуг в зависимости от области применения?</p> <p>2. Охарактеризуйте основы проектирования технологических процессов оказания услуг.</p> <p>3. Рассмотрите технологию организации безопасности гостей и обслуживающего персонала гостиницы.</p> <p>4. Рассмотрите технологические новации в сфере сервиса.</p> <p>5. Рассмотрите структурные схемы технологических процессов уборки помещений предприятий сервиса.</p> <p>6. Рассмотрите структурные схемы технологических процессов уборки территорий предприятий сервиса.</p> <p>7. Рассмотрите структурные схемы технологических процессов перевозки туристов.</p> <p>8. Рассмотрите схемы технологических процессов банковских услуг.</p>
	ОПК-1 – У2	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Рассмотрите современное программное обеспечение в сфере сервиса</p> <p>2. Охарактеризуйте ассортимент изделий и услуг предприятий сервиса.</p> <p>3. Рассмотрите технологический процесс продвижения услуг в индустрии моды.</p> <p>4. Представьте требования к материальным объектам сервиса для индивидуального потребителя.</p> <p>5. Охарактеризуйте технологический процесс СПА-услуг.</p> <p>6. Рассмотрите инновационные социальные технологии.</p> <p>7. Охарактеризуйте инжиниринг как новую технологию.</p>

### 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – В1	<p align="center"><b>Практические задания</b></p> <p>1. Разработайте технологические инновации в сфере сервиса.</p> <p>2. Составьте алгоритм составных частей технологического цикла формирования услуг.</p> <p>3. Составить алгоритм технологического процесса ремонта швейных изделий.</p> <p>4. Составить алгоритм технологического процесса укладки волос.</p>
	ОПК-1 – В2	<p align="center"><b>Практические задания</b></p> <p>1. Составьте перечень современного программного обеспечения в сфере сервиса.</p> <p>2. Разработать технологический процесс стрижки.</p> <p>3. Разработать технологический процесс наращивания ресниц.</p> <p>4. Разработать технологический процесс дневного макияжа.</p>

## 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-1 способен применять технологические новации и современное	<b>Знать</b>	технологические новации, используемые для организации процессов услуг в сфере сервиса; ОПК-1 31	Устный опрос	Вопросы к зачету Вопросы к экзамену Курсовая работа

программное обеспечение в сфере сервиса		современное программное обеспечение необходимое для организации технологических процессов в сфере сервиса; ОПК-1 З2		
	<b>Уметь</b>	применять технологические новации для организации процессов услуг в сфере сервиса; ОПК-1 У1	Реферат	Вопросы к зачету Вопросы к экзамену Курсовая работа
		применять современное программное обеспечение для организации технологических процессов в сфере сервиса; ОПК-1 У2		
	<b>Владеть</b>	методами организации процессов услуг в сфере сервиса с применением технологических новации; ОПК-1 В1	Практические задания	Вопросы к зачету Вопросы к экзамену Курсовая работа
		методикой внедрения современного программного обеспечения для организации технологических процессов в сфере сервиса; ОПК-1 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-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<b>Знать</b>	технологические новации, используемые для организации процессов услуг в сфере сервиса; ОПК-1 З1	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		современное программное обеспечение необходимое для организации технологических процессов в сфере сервиса; ОПК-1 З2				
	<b>Уметь</b>	применять технологические новации для организации процессов услуг в сфере сервиса; ОПК-1 У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		применять современное программное обеспечение для организации технологических процессов в сфере сервиса;				

		ОПК-1 У2				
	<b>Владеть</b>	методами организации процессов услуг в сфере сервиса с применением технологических новации; ОПК-1 В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		методикой внедрения современного программного обеспечения для организации технологических процессов в сфере сервиса; ОПК-1 В2				

## 7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

### 7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – 31	<p><b>Вопросы для устного опроса</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение "производственный процесс".</li> <li>2. Охарактеризуйте технологические процессы в сервисе.</li> <li>3. Что такое технологические новации в сфере сервиса?</li> <li>4. Дайте характеристику сферы сервиса.</li> <li>5. Что такое сервисный продукт?</li> <li>6. Дайте характеристику типов производств.</li> <li>7. Охарактеризуйте направления сервисных инноваций.</li> <li>8. Дайте особенности применения инновационных технологий в сфере сервиса.</li> </ol>
	ОПК-1 – 32	<p><b>Вопросы для устного опроса</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как понимаете современное программное обеспечение?</li> <li>2. Что такое информация о товаре и его параметрах.</li> <li>3. Как сохранить популярность товаров (услуг).</li> <li>4. Что включает в себя системное программное обеспечение.</li> <li>5. Охарактеризуйте особенности прикладного программного обеспечения.</li> <li>7. Представьте типизацию существующего программного обеспечения.</li> <li>8. Дайте классификацию программного обеспечения.</li> </ol>

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
<b>Отлично</b>	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
<b>Хорошо</b>	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
<b>Удовлетворительно</b>	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
<b>Неудовлетворительно</b>	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-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – У1	<p align="center"><b>Темы рефератов</b></p> 1.Управления технологическими процессами. 2.Технологические новации в сфере сервиса. 3.Инновационно-практическая направленность техники и технологии в сервисе. 4.Технологические новации в сфере сервиса на технологические процессы. 5.Методы оценки качества изделий и услуг в сервисе. 6.Особенности типового технологического процесса. 7.Технические средства банковских услуг. 8.Технические средства визажных услуг.
	ОПК-1 – У2	<p align="center"><b>Темы рефератов</b></p> 1.Классификации программного обеспечения. 2.Характеристика единичного технологического процесса. 3.Групповой технологический процесс. 4. Жизненный цикла товара. 5.Особенности массового производства. 6.Особенности серийного производства. 7.Структура производственного процесса. 8.Технические средства, используемые в технологическом процессе парикмахерских услуг.

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

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
<b>Отлично</b>	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - 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.
<b>Хорошо</b>	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
<b>Удовлетворительно</b>	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
<b>Неудовлетворительно</b>	обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - 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-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервисе	ОПК-1 – В1	<b>Практические задания</b> 1. Разработка алгоритма типового технологического процесса. 2. Разработка алгоритма единичного технологического процесса. 3. Алгоритм разработки серийного технологического процесса. 4. Расчет технологического цикла формирования услуг.
	ОПК-1 – В2	<b>Практические задания</b> 1. Разработать перечень технологической документации. 2. Разработка структурной схемы технологического процесса уборки помещений. 3. Классификацию современного программного обеспечения в сфере сервиса. 4. Разработка схемы отражения технических средств в технологической документации.

### Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

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

## 7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

### Темы курсовых работ

ОПК-1 – 31, ОПК-1 – 32, ОПК-1 – У1, ОПК-1 – У2, ОПК-1 – В1, ОПК-1 – В2

1. Закономерности развития моды и уровни новизны в индустрии моды и красоты.
2. Стадии развития креативных технологий в индустрии моды и красоты.
3. Технология разработки рационального гардероба
4. Технологический процесс декорирования тела человека
5. Технология разработка капсульного гардероба.
6. Технология выполнения свадебной прически.
7. Разработка инновационных проектов в индустрии моды и красоты и требования к их результатам.
8. Технологический процесс производства косметологической продукции.
9. Технологический процесс производства парфюмерной продукции.
10. Технологический процесс производства текстильного сырья для индустрии моды.
11. Технологический процесс производства сырья для индустрии красоты.
12. Технологический процесс производства швейных изделий для индустрии моды.
13. Технологический процесс производства аксессуаров для индустрии моды и красоты.
14. Технологический процесс визажного искусства.
15. Технологический процесс парикмахерского искусства.
16. Технологический процесс маникюрного и педикюрного искусства.
17. Технологические процессы салонов красоты.
18. Технологический процесс постижерного искусства.
19. Технологический процесс формирования персонального образа потребителя.



20. Технологический процесс изготовления головных уборов.
21. Технологический процесс обработки плечевых изделий.
22. Технологический процесс обработки поясных изделий.
23. Проектирование технологического процесса сервиса индустрии моды и красоты.
24. Технологии изготовления продукта в сервисе индустрии моды и красоты.
25. Технологии продвижения продукта индустрии моды и красоты.
26. Разработка технологии выполнения креативной стрижки (мужской или женской).
27. Разработка технологии выполнения холодной укладки волос в современной причёске.
28. Разработка технологии выполнения вечерней причёски с элементами плетения.
29. Технологический процесс бронирования туров.
30. Технологический процесс в гостиничном сервисе.
31. Технологический процесс управления имуществом предприятий индустрии моды и красоты.
32. Технологический процесс оказания банковских услуг.
33. Технологический процесс обслуживания помещений и территорий предприятий сферы сервиса
34. Технологический процесс работы линии технического осмотра автомобилей.

### **Критерии оценки курсовой работы**

<b>Оценка</b>	<b>Характеристики ответа студента</b>
<b>Отлично</b>	курсовая работа выполнена в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.
<b>Хорошо</b>	курсовая работа выполнена в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.
<b>Удовлетворительно</b>	курсовая работа выполнена в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.
<b>Неудовлетворительно</b>	курсовая работа представлена с существенными замечания к содержанию и оформлению; студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

#### **7.2.1. Задания для оценки знаний к зачету с оценкой**

<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Код результата обучения</b>	<b>Задание</b>

ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – 31	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Охарактеризуйте технологии в сервисе.  2. Что такое технологические новации в сфере сервиса.  3. Охарактеризуйте единичное производство.  4. Дайте особенности серийного производства.  5. Представьте особенности массового производства.  6. Дайте сущность понятий «техника», «технология», «производственный процесс», «технологический процесс», «технологический цикл», «технологические новации».</p>
	ОПК-1 – 32	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. По каким признакам классифицируют технологические процессы?  2. Что такое технологический процесс?  3. Какова роль инновационно-практической направленности техники и технологии в сервисе?  4. Что включает в себя современное программное обеспечение в сфере сервиса?  5. Из каких показателей состоит технологический процесс продвижения услуг в индустрии моды и красоты?  6. Какова роль научно-технического прогресса в сфере сервиса как средства влияния на совершенствование технологии и качество оказываемых услуг?</p>

### Задания для оценки умений к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – У1	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Принципы классификации услуг.  2. Характеристика ассортимента товаров и услуг.  3. Технологические новации в сфере сервиса.  4. Влияние технологических новаций в сфере сервиса на технологические процессы.  5. Сущность технологии оказания сервисных услуг в зависимости от области применения.</p>
	ОПК-1 – У2	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Современное программное обеспечение в сфере сервиса.  2. Инновационные социальные технологии.  3. Инжиниринг как новая технология.  4. Основы проектирования технологических процессов оказания услуг.  5. Общие сведения о направлениях развития технологических процессов в сервисе.</p>

### Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	УК-5 – В1	<p align="center"><b>Вопросы практического задания</b></p> <p>1. Представьте перечень факторов, являющихся причиной создания новых услуг.  2. Составьте перечень технологических инноваций в сфере сервиса  3. Составьте алгоритм составных частей технологического цикла формирования услуг.  4. Составить алгоритм технологического процесса ремонта швейных изделий.</p>
	УК-5 – В2	<p align="center"><b>Вопросы практического задания</b></p> <p>1. Составьте перечень современного программного обеспечения в сфере сервиса.</p>

		2.Разработать технологический процесс стрижки. 3.Разработать технологический процесс наращивания ресниц. 4.Разработать технологический процесс дневного макияжа.
--	--	--

### 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 решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
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

### 7.2.2. Задания для оценки знаний на экзамен

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – 31	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> 1. Дайте определение "производственный процесс". 2. Охарактеризуйте технологические процессы в сервисе. 3. Что такое технологические новации в сфере сервиса? 4. Дайте характеристику сферы сервиса. 5. Что такое сервисный продукт? 6. Дайте характеристику типов производств. 7. Охарактеризуйте направления сервисных инноваций. 8. Дайте особенности применения инновационных технологий в сфере сервиса.
	ОПК-1 – 32	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> 1. Как понимаете современное программное обеспечение? 2. Что такое информация о товаре и его параметрах. 3. Как сохранить популярность товаров (услуг). 4. Что включает в себя системное программное обеспечение. 5. Охарактеризуйте особенности прикладного программного обеспечения. 6. Дайте сущность понятий «техника», «технология», «производственный процесс», «технологический процесс», «технологический цикл», "технологические новации". 7. Представьте типизацию существующего программного обеспечения 8. Дайте классификацию программного обеспечения.

### Задания для оценки умений на экзамен

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1 – У1	<p style="text-align: center;"><b>Перечень вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте схему управления технологическими процессами.</li> <li>2. Охарактеризуйте технологические новации в сфере сервиса.</li> <li>3. Опишите инновационно-практическую направленность техники и технологии в сервисе.</li> <li>4. Охарактеризуйте влияние технологических новаций в сфере сервиса на технологические процессы.</li> <li>5. Представьте методы оценки качества изделий и услуг в сервисе.</li> <li>6. Опишите особенности типового технологического процесса.</li> <li>7. Охарактеризуйте технические средства банковских услуг.</li> <li>8. Охарактеризуйте технические средства визажных услуг.</li> </ol>
	ОПК-1 – У2	<p style="text-align: center;"><b>Перечень вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте примеры классификации программного обеспечения.</li> <li>2. Представьте характеристику единичного технологического процесса.</li> <li>3. Охарактеризуйте групповой технологический процесс.</li> <li>4. Опишите жизненный цикл товара.</li> <li>5. Охарактеризуйте особенности массового производства.</li> <li>6. Назовите особенности серийного производства.</li> <li>7. Опишите структуру производственного процесса.</li> <li>8. Перечислите технические средства, используемые в технологическом процессе парикмахерских услуг.</li> </ol>

### Задания для оценки владений, навыков на экзамен

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	УК-5 – В1	<p style="text-align: center;"><b>Вопросы практического задания</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представьте алгоритм разработки типового технологического процесса.</li> <li>2. Представьте алгоритм разработки единичного технологического процесса.</li> <li>3. Представьте алгоритм разработки серийного технологического процесса.</li> <li>4. Дать расчет технологического цикла формирования услуг.</li> </ol>
	УК-5 – В2	<p style="text-align: center;"><b>Вопросы практического задания</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представьте перечень технологической документации</li> <li>2. Дать структурную схему технологического процесса уборки помещений.</li> <li>3. Представьте классификацию современного программного обеспечения в сфере сервиса.</li> <li>4. Представьте схему отражения технических средств в технологической документации.</li> </ol>

### **Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины**

	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Итоговая оценка</b>
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 решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
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. Смирнова Н.И., Воронкова Т.Ю., Конопальцева Н.М. Конструкторско-технологическое обеспечение предприятий индустрии моды. Лабораторный практикум. – М.: Форум, 2019.
2. Каграманова И.Н., Конопальцева Н.М. Технологические процессы в сервисе. М.: ИНФРА-М., 2017.
3. Бронникова Т.С. Разработка бизнес-плана проекта: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2017.
4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие. – М.: Дашков и К, 2017.
5. Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2019.
6. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для вузов. – СПб.: Интермедия, 2018.

### **8.2. Дополнительная учебная литература:**

1. Горбунова М. Ю., Щетинина Е. Б. Социальные технологии и инновации в социальных сервисах. - Саратов, 2005.
2. Даньшин Н. К. Организация и технология туризма. - Донецк, 2006

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

<a href="http://elibrary.rsl.ru/">http://elibrary.rsl.ru/</a>	Сайт Российской электронной библиотеки (РЭБ)
<a href="http://www.gumer.info">www.gumer.info</a>	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
<a href="http://www.jurnal.org/">http://www.jurnal.org/</a>	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
<a href="http://www.moluch.ru/">http://www.moluch.ru/</a>	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. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю 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. Объём 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 обучаемые 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 (заголовки), 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.

### **10.7. Методические рекомендации по оформлению курсовых работ.**

Курсовая работа имеет целью закрепление знаний, полученных при изучении дисциплины, на основе углубленной самостоятельной проработки научной и специальной литературы, критического анализа фактических данных по исследуемой проблеме. Тема работы выбирается обучающимся самостоятельно.

#### Общие требования:

Курсовая работа – это завершающий этап усвоения обучающимся соответствующей дисциплины или отдельного ее раздела. Она представляет собой научно-исследовательскую разработку по отдельной теме данной дисциплины.

Поэтому основными требованиями к ее содержанию является исследовательско-аналитический характер, конкретность, логичность, самостоятельность написания и качество оформления.

В результате написания курсовой работы, обучающийся должен показать:

- прочные теоретические знания по избранной теме;
- навыки получения, изучения и обработки (анализа) статистической и иной информации;
- способность к критической оценке и разностороннему рассмотрению затрагиваемых проблем функционирования объектов сервиса;
- умение увязывать вопросы теории с практикой функционирования объектов сервиса;
- умение качественного оформления курсовой работы.

Общий объем курсовой работы 25-30 страниц, оформленных 14 шрифтом TimeNewRoman через 1,5 интервала.

#### Требования к структурным элементам работы:

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист (первая страница, не нумеруется);
- содержание (вторая страница, нумеруется, далее нумеруются все);
- введение;
- основная часть (две главы);
- заключение;
- список использованной литературы (не менее 12-15 источников);
- приложения.

Введение (1-2 страницы) содержит:

- актуальность темы (2-3 абзаца);
- цель работы;
- задачи работы (определяются целью работы);
- методическая и методологическая основы курсовой работы (основные теории, авторы);

- краткая характеристика работы (*Пример*: «Работа состоит из введения, двух глав, выводов и предложений, списка литературы, приложений. Общее количество страниц —25 (без учета приложений). Список литературы насчитывает 22 наименования. Количество рисунков—4, таблиц —5, приложений —3».);

- краткое описание глав работы (*Пример*: «Первая глава курсовой работы «Теоретические основы исследования и прогнозирования объектов системы сервисной деятельности» посвящена...»).

Главы курсовой работы:

- первая глава (12-14 страниц) - теоретический обзор исследуемой проблемы. При написании используются литературные источники. В тексте обязательно должны присутствовать ссылки на использованные источники (не менее 1-2 на страницу);

- вторая глава (12-14 страниц) - практические расчеты и текстовый материал пути, методы совершенствования и международный опыт по исследуемой проблеме.

Делаются на основе существующей статистической, аналитической информации, полученной из открытых источников или действующих предприятий сервисной деятельности;

- каждая глава должна оканчиваться выводом (*Пример*: «Исследовав виды услуг, можно сделать вывод о том, что...»).

Заключение (1-2 страницы):

- краткие итоги курсовой работы, содержащие выводы из всех глав (с соответствующей литературной правкой материала);

Список литературы:

- список литературы должен насчитывать 20-25 наименований.

Пример правильного оформления:

1. Попов Л. А. Козлов Д. А. Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2010.

2. Козлов Д.А. Автоматизация гостиничного предприятия. Micros Fidelio Front Office 7.0: Учебное пособие. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2009.

Приложения:

- в раздел приложений выносятся все таблицы, графики, схемы и прочие объекты, не уместающиеся на одной странице в тексте курсовой работы.

Требования к оформлению курсовой работы

Поля: левое —3 см., правое —1,5 см., нижнее и верхнее -по 2 см.

Нумерация страниц — справа, снизу. Текст работы печатается через 1,5 интервала TimesNewRoman 14 пунктов. Абзацный отступ — 1,25. Выравнивание — по ширине. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, цветной шрифт в тексте НЕ используются.

Названия глав пишутся посередине, жирным шрифтом. Главы нумеруются римскими цифрами: I, II.

Рисунки оформляются следующим образом:

- нумерация рисунков сквозная по всей работе;
- рисунок располагается по центру;
- отступ между рисунком и названием рисунка;
- название рисунка по центру.

Таблицы оформляются следующим образом:

- название таблицы по центру, жирный шрифт;
- нумерация таблиц сквозная по всей работе;
- прописывается название колонок, номера колонок.

**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. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - 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"> <li>- доска</li> <li>- стол преподавателя</li> <li>- кресло для преподавателя</li> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</li> </ul>
--

- учебно-наглядные пособия
- шкаф для хранения пособий

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).

№ 406 Кабинет сервисологии

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

- доска
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер
- учебно-наглядные пособия
- шкаф для хранения пособий

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).

№ 404, 511

Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования (выполнения курсовых работ)

- комплекты учебной мебели
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду

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 №14-ПЛ/2020 от 31 октября 2019 года).

№ 404

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет

- комплекты учебной мебели;
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.

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 №14-ПЛ/2020 от 31 октября 2019 года).

№ 401

Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий

- специализированные кресла для актовых залов
- сцена
- трибуна
- экран
- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории

- компьютер
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

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).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- стеллажи

- учебное оборудование

**Разработчик: Фомина С.П. доцент кафедры сервиса**