

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Проектирование и реализация технологических процессов сервиса»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Структура рабочей программы

1. Пояснительная записка.	4
1.1. Наименование дисциплины	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.	4
1.3. Объем дисциплины.	4
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
2. Тематический план.	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	6
4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.	9
4.1. Тематика самостоятельных работ	9
4.2. Тематика контрольных работ.	10
4.3. Тематика практических работ	12
4.4. Вопросы для итогового контроля знаний.	12
5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	16
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.	17
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.	22
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.	23

1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины

«Проектирование и реализация технологических процессов сервиса»

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина «Проектирование и реализация технологических процессов сервиса» относится к Базовой части (Б1.Б. 5.4) дисциплин подготовки бакалавров по направлению «Сервис» (профиль «Сервис транспортных средств»). Дисциплина изучается на четвёртом курсе (7 семестр) – очное отделение, по итогам курса студентами сдаётся экзамен; (8 семестр) – заочное отделение, по итогам курса студентами сдаётся экзамен

1.3. Объем дисциплины.

Объем дисциплины «Проектирование и реализация технологических процессов сервиса» составляет:

Очная форма (7 семестр) – 108 академических часов, 3 зачётных единицы

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.

В результате освоения дисциплины «Проектирование и реализация технологических процессов сервиса» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать: правила оформления технической документации; уметь: разрабатывать технологические процессы по разным видам работ; владеть: навыками контроля технологических процессов.
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих	знать: принципы организации участка приёма автомобилей; уметь: организовывать процессы приёмки автомобиля на ремонтные работы; владеть: навыками выбора оформления докумен-

	требованиям потребителей	тации участка приёма автомобилей.
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервис	<p>знать: основные изменения в законодательстве относительно сервисной деятельности;</p> <p>уметь: обобщать отечественную и зарубежную научно-техническую информацию по сервисной деятельности;</p> <p>владеть: навыками применения научно-технической информации на практике в организации ремонтной деятельности.</p>
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>знать: последние государственные инновационные проекты в сфере сервиса;</p> <p>уметь: организовывать сервисную деятельность, учитывая требования по инновации;</p> <p>владеть: навыками внедрения элементов инновации в сервисную деятельность.</p>

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- Проблемные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- Интерактивные лекции
- Групповые дискуссии
- Решение задач
- Тренинги,
- Анализ имитационных моделей
- Деловые, ролевые игры
- решение кейс-ситуаций, анализ конкретных ситуаций
- решение тестов, компьютерные программы

2. Тематический план

4курс 7 семестр очное

Темы				Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	
	Всего аудиторных	в том числе контактная работа			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
Тема 1. Введение. Основные понятия и определения. Структура технологических операций. Классификация технологических процессов	10	2		8		
Тема 2. Отказы и дефекты, возникающие в процессе эксплуатации машин и приборов	10	2		8		
Тема 3. Способы восстановления деталей путем слесарно-механической обработки, пластического деформирования, нанесения полимерных материалов, ручной и механизированной сварки и наплавки, газотермического нанесения (металлизации), гальванических и химических покрытий, термической и химико-термической обработки	10	2		8		
Тема 4. Пластическое деформирование. Виды пластического деформирования: плавка, осадка, раздача, обжатие, вдавливание, вытяжка, накатка	10	2		8		
Тема 5. Обеспечение технологичности изделия. Разработка технологических процессов. Технологический процесс оказания услуг с заранее заданными свойствами с целью удовлетворения потребностей индивидуального потребителя	10	2		8		
Тема 6. Методы восстановления деталей, узлов машин и автомобилей	20	2	10	8		
Тема 7. Основные этапы разработки технологических процессов. Последовательность разработки. Проектирование технологических процессов. Технологическая документация.	22	4	10	8		

Тема 8. Технология сборки и разборки. Последовательность разработки техпроцессов сборки. Составление технологических схем сборки. Составление маршрутной технологии общей и узловой сборки.	16	2	6	8		
Контактная работа	44,35	18	26	-	0,35	-
Самостоятельная работа	-	-	-	63,65	-	0,65
Итого	108 час.					
Промежуточная аттестация	3 ЗЕ*					

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результатами изучения дисциплины является наличие у обучающихся следующих знаний, умений и навыков, которые будут проверяться с использованием указанных ниже оценочных технологий (Т – тесты по дисциплине, ТЗ – тематические задания (рефераты) по дисциплине, КЗ – контрольные задания (работы) по дисциплине, ТР – тренинг, ДС – другие средства и формы контроля по дисциплине):

Компетенция	Результат освоения дисциплины	Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС					Оценка выполнения студентом
		Т	ТЗ	КЗ	ТР	ДС	
(ОПК-2) готовность разрабатывать технологию процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>знать: правила оформления технической документации;</p> <p>уметь: разрабатывать технологические процессы по разным видам работ;</p> <p>владеть: навыками контроля технологических процессов.</p>		+			+	Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.
(ПК-6) готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>знать: принципы организации участка приёма автомобилей;</p> <p>уметь: организовывать процессы приёма автомобиля на ремонтные работы;</p>	+					Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.

	<i>владеть:</i> навыками выбора оформления документации участка приёма автомобилей.					
(ПК-11) готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервис	<i>знать:</i> основные изменения в законодательстве относительно сервисной деятельности; <i>уметь:</i> обобщать отечественную и зарубежную научно-техническую информацию по сервисной деятельности; <i>владеть:</i> навыками применения научно-технической информации на практике в организации ремонтной деятельности.	+		+		Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.
(ПК-12) готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<i>знать:</i> последние государственные инновационные проекты в сфере сервиса; <i>уметь:</i> организовывать сервисную деятельность, учитывая требования по инновации; <i>владеть:</i> навыками внедрения элементов инновации в сервисную деятельность		+	+		Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена. Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, выполнение контрольных работ, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Транспорт и технический сервис», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка других заданий по темам курса.

4.1. Тематика самостоятельных работ

1. Планирование качества собственно продукции (услуг), качества обслуживания потребителей, качества труда и мероприятий по повышению качества;
2. Обеспечение и поддержание требуемого качества энергоснабжения на всех этапах: выработка, передача и потребление электрической и тепловой энергии;
3. Охрана окружающей среды и экономия природных ресурсов; контроль за качеством энергоснабжения, ремонтных и эксплуатационных работ, подготовкой энергетического хозяйства к зиме; соблюдением технологической дисциплины;
4. Оценка качества продукции (услуг) и обслуживания потребителей и труда; Моральное и материальное стимулирование за качество.
5. Типы производства: единичное, серийное, массовое.
6. Порядок проектирования технологических процессов в сервисе. Технологическая подготовка производства. Виды технологических процессов. Виды технологических баз. Технологичность конструкции. Оценка технологичности
7. Выбор варианта технологического процесса по единичному показателю. Выбор варианта технологического процесса по комплексному показателю. Сущность факторного анализа
8. Документальная отчетность предприятия перед государством
9. Основы технологии сборки систем сервиса. Мойка высоким давлением и ПАВами. Автошампуни и их свойства.
10. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: анодномеханическая обработка
11. Защита узлов и устройств от воздействия внешней среды. Консервация. Технологический процесс влагозащитных операций
12. Этапы технологии ремонта БРЭА. Методы поиска неисправностей
13. Механические испытания. Методика проведения. Климатические испытания.
14. Расчет затрат и прибыли от производства сервисных услуг.
15. Критерии оценки качества изделий, изготавливаемых на предприятиях сервиса по индивидуальным заказам населения
16. Принципы построения системы управления качеством

4.2. Тематика контрольных работ

Примерный перечень тем контрольных работ и рефератов

- 1 Технологический процесс ТО магистрального трубопровода
- 2 Технологический процесс ТО газораспределительной установки

- 3 Технологический процесс ТО резервуаров
- 4 Технологический процесс ТО запорной арматуры
- 5 Технологический процесс ТО котельного оборудования
- 6 Методы восстановления посадок.
- 7 Восстановление посадок регулировкой и перестановкой деталей в другое положение.
- 8 Метод ремонтных размеров.
- 9 Методика расчета ремонтных размеров.
- 10 Метод восстановления посадки путем постановки дополнительной детали.
- 11 Методы упрочнения поверхности детали.
- 12 Поверхностное пластическое деформирование.
- 13 Обработка шариками и роликами.
- 14 Алмазное выглаживание и ультразвуковое упрочнение.
- 15 Основные параметры для расчета процессов упрочнения деталей.
- 16 Восстановление деталей напылением.
- 17 Дуговая металлизация.
- 18 Расчет параметров металлизации.
- 19 Плазменная металлизация и расчет параметров.
- 20 Газовая металлизация и расчет параметров.
- 21 Порошковая металлизация и детонационное напыление.
- 22 Ручная и механизированная сварка и плавка.
- 23 Дуговая сварка и наплавка.
- 24 Расчет основных параметров сварки и наплавки.
- 25 Сварочные материалы и их обозначение.
- 26 Дуговая наплавка под флюсом и зависимости между основными параметрами.
- 27 Вибродуговая наплавка и расчет основных параметров.
- 28 Восстановление деталей гальваническими покрытиями.
- 29 Основные положения электролиза.

- 30 Основные законы электролиза и расчет основных параметров.
- 31 Технология нанесения гальванических покрытий
- 32 Железнение, хромирование, никелирование
- 33 Восстановление деталей химико-термической обработки.
- 34 Борирование, диффузионная металлизация.
- 35 Газофазный и парофазный методы насыщения поверхности.
- 36 Восстановление деталей с помощью полимерных материалов.
- 37 Термореактивные и термопластичные пластмассы.
- 38 Полимеры для нанесения на детали в псевдооживленном состоянии.
- 39 Основные формулы для расчета процессов.
- 40 Восстановление деталей литьем под давлением.
- 41 Эпоксидные композиции. Приготовление композиций.
- 42 Технология заделки трещин. Синтетические мастики. Схема разделения клеевого соединения на слои
- 43 Восстановление деталей пайкой. Стадии процесса образования паяльного шва.
- 44 Основные силы, действующие при пайке. Расчет поверхностного натяжения и высоты подъема расплавленного припоя.
- 45 Технология нанесения припоя. Припой и флюсы.
- 46 Особенности беспламенной пайки с помощью электротермической паяльной установки.
- 47 Организация контроля и управления технологическими процессами
- 48 Состояние элементной базы технологического обеспечения механосборочного производства
- 49 Автоматизация разработки технологических процессов. Автоматизация проектирования технологической оснастки
- 50 Обработка на металлорежущих станках с ЧПУ. Основы проектирования маршрута обработки деталей на высокопроизводительных линиях

4.3. Тематика практических работ

Практическая работа №1. Изучение и статистическое исследование характера и величины износа деталей машин и приборов

Практическая работа №2. Исследование методов восстановления посадок и расчет межремонтного интервала

Практическая работа №3. Восстановление деталей методом пластической деформации. Восстановление деталей методом электромеханической обработки

Практическая работа №4. Исследование методов упрочнения деталей. Восстановление деталей напылением (металлизация и порошковое напыление)

4.4. Вопросы для итогового контроля знаний

1. Понятия и определения технологических процессов.
2. Типы производства. Типизация технологических процессов. Характеристика технологических процессов в сервисе.
3. Основы проектирования технологических процессов в сервисе.
4. Порядок проектирования технологических процессов в сервисе. Технологическая подготовка производства.
5. Виды технологических процессов. Виды технологических баз.
6. Технологичность конструкции. Оценка технологичности.
7. Автоматизация проектирования технологических процессов систем и объектов сервиса.
8. Структура систем автоматизированного проектирования технологических процессов сервиса.
9. Выбор варианта технологического процесса по единичному показателю.
10. Выбор варианта технологического процесса по комплексному показателю.
11. Сущность факторного анализа.
12. Документирование технологического процесса.
13. Основы технологии очистки и мойки деталей, узлов и агрегатов.
14. Основы технологии сборки систем сервиса.
15. Технологический процесс разборки.
16. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: анодномеханическая обработка.
17. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: лучевые методы обработки.

18. Способы воздействия на исходное сырье материальных объектов и систем сервиса в зависимости от природы действующего начала: обработка ультразвуком.
19. Обработка при помощи плазмы.
20. Электроконтактное налипание металлических порошков.
21. Защитные покрытия. Металлические покрытия.
22. Защитные покрытия. Лакокрасочные покрытия.
23. Защитные покрытия. Металлические покрытия. Восстановление деталей металлизацией напылением.
24. Защитные покрытия. Контроль покрытий.
25. Защита узлов и устройств от воздействия внешней среды. Герметизация.
26. Защита узлов и устройств от воздействия внешней среды. Консервация.
27. Технологический процесс влагозащитных операций.
28. Технология ремонта запорной арматуры. Виды ремонтов.
29. Этапы технологии ремонта компрессорного оборудования.
30. Методы поиска неисправностей.
31. Приемочный контроль и испытания. Виды контроля.
32. Приемочный контроль и испытания. Виды испытаний.
33. Контрольные испытания (сплошные и выборочные).
34. Механические испытания. Методика проведения.
35. Климатические испытания. Методика проведения.
36. Технико-экономические показатели технологического процесса.
37. Организация вспомогательных производств.
38. Планово-предупредительная система ремонта.
39. Системы оценки показателей качества изделий (услуг) сервиса.
40. Качество изделий и услуг.
41. Требования, предъявляемые к качеству изделий и услуг предприятий сервиса.
42. Критерии оценки качества изделий, изготавливаемых на предприятиях сервиса по индивидуальным заказам населения.
43. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса.

44. Принципы построения системы управления качеством.
45. Функции комплексной системы управления качеством (КС УК)
46. Основы проектирования предприятий сервиса.
47. Структура технологических операций и классификация технологических процессов.
48. Основные понятия и определения структуры технологических операций.
49. Методы упрочнения поверхности деталей пластическим деформированием.
50. Закономерности протекания технологических процессов и их классификация. Отказы и дефекты, возникающие в процессе эксплуатации и доводки бытовых машин и проборов. Их классификация.
51. Базирование деталей.
52. Технология электродуговой сварки.
53. Точность детали и изделия.
54. Методы восстановления посадок.
55. Виды и способы пайки при ремонте изделий.
56. Методы восстановления посадок деталей.
57. Методика расчета ремонтных размеров.
58. Контроль качества лакокрасочных покрытий
59. Последовательность и методика расчета метода ремонтных размеров.
60. Методы нанесения жидких лакокрасочных покрытий.
61. Характеристика способов восстановления деталей и область их применения.
62. Основные виды пластического деформирования, область применения и расчет основных параметров.
63. Механическая обработка на токарных станках.
64. Контроль качества клеевых соединений.
65. Восстановление деталей методом электромеханической обработки.
66. Основные положения электролиза.
67. Механическая обработка на станках сверлильной группы.
68. Восстановление деталей с помощью полимерных материалов.
69. Проектирование маршрутной технологии механической обработки.

70. Приготовление эпоксидных композиций и технология заделки трещин.
71. Типы производств и их характеристики
72. Восстановление деталей методом сварки и наплавки.
73. Оценка служебного назначения детали и изделия.
74. Восстановление деталей пайкой.
75. Технология нанесения покрытия при хромировании. Выбор основных параметров.
76. Восстановление деталей гальваническими покрытиями.
77. Электрические нагревательные элементы и методы их сервисного обслуживания.
78. Базирование заготовок при механической обработке.
79. Восстановление деталей сваркой.
80. Припой и флюсы, применяемые при пайке.
81. Точность детали и изделия.
82. Основные элементы при расчёте режимов резания на металлорежущих станках.
83. Расчёт межремонтного интервала при восстановлении посадок.
84. Разработка маршрутной технологии при механической обработке деталей.
85. Восстановление деталей вибродуговой наплавкой.

5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Проектирование предприятий технического сервиса: учеб. пособие для вузов/ под ред. И. Н. Кравченко. - Санкт-Петербург; Москва; Краснодар: Лань, 2015. - 349 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Библиогр.: с. 343-345. - ISBN 978-5-8114-1814-5

б) дополнительная литература:

2. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учеб. для вузов/ под ред. А. Н. Ременцова, Ю. Н. Фролова. - 2-е изд., стер.. - Москва: Академия, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 477, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее профессиональное образование). - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 471-474 (64 назв.). - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-4468-0460-3

3. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для вузов/ [Н. И. Веревкин [и др.] ; под ред. Н. А. Давыдова. Москва: Академия, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 400 с.: рис., табл.- (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-7172-5

4. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для вузов/ под ред. Н. А. Давыдова. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2013. - 395, [1] с.: табл.. - (Высшее профессиональное образование. Транспорт). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - ISBN 978-5-7695-9779-4

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия. Лекционные занятия проводятся с целью дать студентам базовые знания и современные подходы в области производственных систем сервиса, функционирования и организации производственных процессов в системах сервиса.

Лекции проводятся в специализированной аудитории, которая должна быть оборудована для применения современных технических средств обучения.

При подготовке к проведению лекции лектор обязан подготовить учебно-материальную базу к лекции:

1. Необходимые (минимальное количество) плакаты;
2. Технические средства, которые следует применить на лекции.

В обязанности лаборанта входит подготовка, исправность технических средств по заявке лектора, плакатов, моделей, классной доски, проектора и т.д.; всё это оказывает влияние на качество проведения занятий.

На лекцию преподаватель обязан явиться своевременно, имея план проведения лекции (наименование вопросов, краткое содержание их и методика их доведения до обучаемых).

При подготовке к прослушиванию лекции студент обязан проработать ранее пройденный материал. На лекцию студент обязан явиться своевременно, имея конспект лекций и другие необходимые методические материалы.

Студент обязан тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим, лабораторным), к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену.

Сравнительно большой объём материала, а также постоянное совершенствование, с учетом зарубежного опыта, методов и подходов в области производственных систем сервиса, функционирования и организации производственных процессов в системах сервиса требует от студента тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим), к промежуточному контролю знаний и итоговому зачету.

Лектор обязан предупредить студентов, уже на первой лекции, применительно к какому базовому учебнику будет прочитан курс.

Лекционный курс должен удовлетворять требованиям:

1. Давать наибольший объём информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

2. Давать новейшие сведения в области производственных систем сервиса, функционирования и организации производственных процессов в системах сервиса. Следует избегать использования недостаточно проверенных рекомендаций из периодической литературы.

При чтении лекций рекомендуется:

1. Чётко делить материал на разделы и подразделы.

2. Избегать излишних математических расчётов при выводе формул, поглощающих учебное время лекции, больше обращать внимание на сущностную составляющую физических процессов.

3. Наиболее важные положения давать в виде сжатых формулировок, чтобы студенты успели их записать.

4. Ограничено использовать плакаты на лекции, только для сравнительно сложных схем, таблиц, графиков.

Материал лекции не может быть перегружен, чтобы его изложение достигло желаемого эффекта.

Распределение времени должно обеспечивать хороший, без проявления торопливости, темп лекции, позволяющий внимательно осмысливать услышанное, увиденное и успешно вести конспект.

В заключении по методике проведения лекции следует придерживаться общеметодических принципов, изложенных в специальной литературе.

Практические занятия. Практические занятия проводятся в целях закрепления лекционного курса, более подробное ознакомление студентов с подходами и методиками проведения в области производственных систем сервиса, функционирования и организации производственных процессов в системах сервиса. Практические занятия охватывают все основные разделы лекционного курса.

Практические занятия представляют собой более детализированный процесс, чем лекция. Здесь происходит закрепление теоретических положений и в ряде случаев развитие их, придание им наглядности и конкретности с целью успешного выполнения контрольной работы.

При разработке плана проведения практических занятий преподаватель должен учитывать следующие требования:

- задачи, выносимые на занятия должны охватывать всю пройденную тему, иллюстрировать основную идею теоретических положений, данных на лекции.

- при проведении практических занятий следует использовать необходимые средства обучения (таблицы, справочники, персональные компьютеры).

- в обязательном порядке следует использовать на практических занятиях технические средства для показа условий задачи, хода решения, справочных таблиц, контрольных вопросов и т.д.

На некоторых практических занятиях рекомендуется запланировать контроль знаний по прочитанным лекциям, для проведения которого следует использовать персональные компьютеры.

Самостоятельная работа. Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень. Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать в начале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы. Вначале необходимо рекомендовать студентам изучение содержания основных вопросов, списка рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. При этом следует спланировать самостоятельную работу к занятию следующим образом: по какой проблеме, какие источники, где и когда следует найти и изучить; по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады.

Затем в библиотеке необходимо подобрать литературные источники и рекомендовать их для ознакомления. На полях плана семинара сделать пометку: номер литературного источника и номера страниц (например, 3, с. 24-53). Рекомендуется в плане занятия по каждому вопросу составить библиографию.

В заключительном слове в конце занятия преподаватель оценивает работу студентов, поясняет вопросы, которые оказались слабо усвоенными. Результаты самостоятельной работы при подготовке студентов к семинару и докладу учитываются при аттестации студента (экзамене).

Контроль за самостоятельной работой студента осуществляют путем тестирования по тестовым заданиям, разработанным по темам дисциплины. Тестирование целесообразно проводить после изучения всех тем каждого раздела.

Самостоятельная работа студентов включает в себя также выполнение рефератов, докладов и практических расчетов по вариантам заданий. Преподаватель должен согласовать тему со студентом, обсудить с ним план будущей работы, составить график выполнения, оказывать консультации в ходе написания работы.

Проведение контроля знаний. Контроль знаний необходим всегда, так как только на его основе и по его показателям можно реализовать коррекцию обучения, улучшить процесс обучения.

Рекомендуется предусмотреть следующие виды контроля знаний:

- итоговый контроль в виде экзамена.
- промежуточный контроль знаний, заключающийся в проверке знаний по группам тем в период между сессиями не менее двух раз. Результаты заносятся в журнал учёта группы, и по его результатам должен быть решён вопрос о допуске студента к итоговому контролю.
- текущий контроль, проводящийся выборочно в ходе занятий на лекциях и практических занятиях.

Проведение тестирования. Итоговый контроль проводится в форме тестирования, которое проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью

оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к тестированию получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой:

- практические работы,
- контрольные работы,
- рефераты, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия.

Тестовые задания разработаны преподавателем.

При тестировании проставляется:

- *«зачтено»*, если студент обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросу; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; знает авторов - исследователей (ученых) по данной проблеме;

- если студент обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод;

- если студент имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения;

- *«незачтено»*, если студент не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения.

Форма экзамена (устно, письменно, тестирование, в т.ч. компьютерное, и др.) определяется решением кафедры с учетом рекомендаций преподавателя, ведущего данную дисциплину. С учетом специфики содержания дисциплины, выявляемых и оцениваемых знаний и практических умений студента по дисциплине может быть принята комбинированная (письменно – устная, письменно – тестовая и др.) форма проведения экзамена.

К экзамену по дисциплине допускаются студенты, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой (практические и контрольные работы, рефераты и др.), самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущен-

ные ими практические занятия. Студенты, не выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных учебным планом и рабочей программой, или выполнившие их неудовлетворительно, к экзамену по данной дисциплине не допускаются.

Основой для определения академической оценки по дисциплине служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой. Для оценки знаний студентов при получении ими академической оценки по дисциплине используются следующие критерии:

- *оценка «отлично»* - глубокие исчерпывающие знания и творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; умение свободно решать практические задания; логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все поставленные и дополнительные вопросы преподавателя; свободное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «хорошо»* - достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на все поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам; достаточное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «удовлетворительно»* - понимание основного программного материала; правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах преподавателя; недостаточное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «неудовлетворительно»* - неправильные ответы на основные вопросы, грубые ошибки в ответах, непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

Для экзамена, проводимого в форме тестирования, соответствие количества правильно выполненных заданий в процентах вышеприведенным оценкам следующее:

90-100 – «отлично»;

70-89 – «хорошо»;

50-69 – «удовлетворительно»;

менее 50 – «неудовлетворительно».

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для обучения дисциплине «Проектирование и реализация технологических процессов сервиса» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеорекамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные и тематические сайты, системы видео- и аудио конференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

1. «Национальная электронная библиотека».
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>).
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
4. ЭБС «Лань».

Университетская библиотека онлайн - электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений;

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В учебном процессе используются:

- мультимедийное оборудование;
- комплект плакатов по курсу «Проектирование и реализация технологических процессов сервиса»;
- программа для тестового контроля знаний по курсу «Проектирование и реализация технологических процессов сервиса»;
- модели и реальные образцы типовых элементов объектов сервиса.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Правоведение»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

Содержание рабочей программы

	Стр.
1. Наименование дисциплины (модуля)	
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	5
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	10
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	20
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	22
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	22
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	30
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	31

1. Наименование дисциплины (модуля)

Б1.Б.01.05 Блок Профиль Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса»: Модуль 1 Общекультурных компетенций (Б1.Б.01). Правоведение.

Дисциплина «Правоведение» ставит целью формирование у студентов устойчивых знаний при создании, деятельности, реорганизации предприятий сервиса.

Дисциплина раскрывает современное состояние, тенденции и перспективы развития предприятий сервисной отрасли, показывает их роль, знакомит студентов с передовым отечественным и зарубежным опытом в данной области.

Задачи изучения дисциплины заключаются в необходимости усвоения комплекса знаний по организации и функционированию предприятий в области сервисной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины «Правоведение» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код комп.	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p>Знать: порядок применения и толкования законов и других нормативно-правовых актов регулирующих профессиональную деятельность административного, гражданского, трудового уголовного, экологического, информационного права Российской Федерации; основные правовые системы современности; понятие правонарушения и юридической ответственности, значения законности и правопорядка в современном обществе; тенденции и перспективы развития машиностроительной отрасли.</p> <p>Уметь: юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства; принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом; ориентироваться в специальной юридической литературе; использовать нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность; применять полученные знания в целях организации производства на предприятии; классифицировать машины и оборудование.</p> <p>Владеть: терминологией и основными понятиями, используемыми в законодательстве; методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также методами анализа судебной практики; общей правовой культурой; владеть методами управления производством.</p>

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Правоведение» относится к блоку дисциплин базовой части профессионального цикла образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 *Сервис*

Профиль "Сервис на предприятиях нефтегазового сервиса"

Дисциплина изучается в 1,2 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Правоведение» составляет 144 часа, в том числе аудиторная нагрузка составляет 92,35 часов, самостоятельная работа студентов – 51,65 часов, 4 зачетных единицы, индивидуальную работу обучающихся с преподавателем в виде еженедельных консультаций, а также аттестационные испытания промежуточного контроля обучающихся.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1. Тематический план.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего (часы)	В том числе контактная работа	Сам ост	Контроль	Промежуточная аттестация
-------	-----------------------------	--------------	-------------------------------	---------	----------	--------------------------

	дисциплины/ модуля		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия	оательная работа студента	самостоятельной работы (КСР)	Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
1	Раздел 1. Основы теории государства и права								
1.1	Государство как социальное образование	5	2	1		2			
1.2	Право как инструмент регулирования общественных отношений.	7	2	1		4			
1.3.	Правоотношение: понятие, структура, основания возникновения.	7	2	1		4			
2.	Раздел 2. Основные отрасли российского права								
2.1	Основы конституционного права	17	6	1		10			
2.2	Основы гражданского права	20	8	2		10			
2.3	Основы наследственного права	9	2	1		6			
2.4	Основы семейного права	9	2	1		6			
2.5	Основы трудового права	16	4	2		10			
2.6	Основы административного права	10	2	2		6			
2.7	Основы уголовного права	10	2	2		6			
2.8	Основы экологического права	10	2	2		6			
2.9	Основы информационного права	10	2	2		6			
3.	Раздел 3. Правовые основы регулирования профессиональной деятельности.								
3.1	Особенности правового регулирования будущей	13	2	2		9			

	профессиональной деятельности.								
	Контактная работа	92,35	38	54				0,35	
	Самостоятельная работа	51,65				51			0,65
	Итого	144							
	Промежуточная аттестация	Экзамен (2 семестр) 4 ЗЕ							

*ЗЕ – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

5.2. Основные разделы курса

Раздел 1. Основы теории государства и права.

Тема 1.1. Государство как социальное образование.

Предмет правоведения, методы изучения государства и права. Понятие и сущность, признаки государства. Теории происхождения государства и права (теологическая, патриархальная, органическая, договорная, ирригационная, психологическая, марксистская, теория насилия, комплексная). Понятие и структура механизма государства. Основные функции государства. Форма государства: форма правления, форма государственного устройства, политический режим. Формы государственного устройства, политический режим. Понятие и классификация межгосударственных объединений. Понятие и сущность гражданского общества, роль общественных объединений, политических партий в гражданском обществе.

Тема 1.2. Право как инструмент регулирования общественных отношений.

Основные этапы возникновения права, понятие и признаки права. Понятие и классификацию социальных норм, виды социальных норм. Структура и виды норм права. Понятие и классификация источников права, основные источники права, виды федеральных законов РФ. Система права и система законодательства.

Тема 1.3. Правоотношение: понятие, структура, основания возникновения.

Понятие и классификация правоотношения. Структура правоотношения (содержание, объект, субъект). Возникновение правоотношения, юридический факт. Состав правонарушения. Виды юридической ответственности: уголовная, административная, гражданско-правовая, дисциплинарная, материальная.

Раздел 2. Основные отрасли российского права.

Тема 2.1. Основы конституционного права.

Основы конституционного строя Российской Федерации. Понятие основ конституционного строя Российской Федерации. Конституция как юридический документ. Виды законов в РФ, порядок их принятия. Классификация прав и свобод человека, их гарантии и защита. Гражданство. Характеристика федеративного устройства РФ. Конституционный статус и порядок избрания Президента РФ, депутатов Федерального Собрания РФ. Правительство РФ и федеральные органы исполнительной власти. Основы судебной системы в России. Прокуратура. Понятие местного самоуправления. Правовые и организационные основы местного самоуправления в Российской Федерации.

Тема 2.2. Основы гражданского права.

Предмет, метод, принципы гражданского права. Источники и система гражданского права. Основные институты и понятия гражданского права: физические и

юридические лица, объекты гражданских прав, сделки, сроки, право собственности, основания возникновения гражданских прав и обязанностей. Защита гражданских прав.

Тема 2.3. Основы наследственного права.

Наследственное право. Понятие наследования. Основания и порядок наследования по законодательству Российской Федерации. Основания открытия наследства. Место открытия наследства. День открытия наследства. Наследование по закону и завещанию. Очередность призвания наследников. Принятие наследства и отказ от наследства. Ответственность наследника по долгам наследодателя. Раздел наследственного имущества. Меры охраны наследственного имущества. Оформление наследственных прав и обязанностей. Отказ от наследства и его последствия.

Тема 2.4. Основы семейного права.

Понятие, предмет, метод, источники семейного права. Особенности семейно-правовых отношений. Порядок, условия заключения брака. Понятие, форма, содержание брачного договора. Расторжение брака. Права и обязанности супругов, родителей и детей. Осуществление семейных прав и исполнение обязанностей. Меры защиты и ответственности в семейном праве. Личные и имущественные права и обязанности супругов. Взаимные права родителей и детей. Алиментные обязательства по семейному праву: родителей и детей, супругов и бывших супругов, других членов семьи.

Тема 2.5. Основы трудового права.

Понятие труда, предмет и метод трудового права. Понятие труда. Виды трудовых отношений. Метод трудового права. Задачи и функции трудового права. Понятие, стороны и виды трудового договора. Понятие трудового договора и его отличие от смежных гражданско-правовых договоров. Стороны и содержание трудового договора. Общий порядок заключения трудового договора. Трудовая книжка работника. Виды трудовых договоров. Изменение и прекращение трудового договора. Трудовая дисциплина. Понятие и значение трудовой дисциплины. Правовые методы обеспечения трудовой дисциплины. Правовое регулирование внутреннего распорядка труда и его элементы. Ответственность в сфере труда. Понятие и виды дисциплинарной ответственности. Дисциплинарная ответственность по Правилам внутреннего трудового распорядка (общая дисциплинарная ответственность). Специальная дисциплинарная ответственность. Понятие и условия материальной ответственности работника. Виды материальной ответственности работника. Материальная ответственность работодателя перед работником.

Тема 2.6. Основы административного права.

Понятие, метод административного права. Источники административного права. Административные нарушения и административные взыскания. Виды административных взысканий. Классификация мер административного принуждения. Производство по делам об административных правонарушениях. Принципы рассмотрения дел об административных правонарушениях. Лица, участвующие в административном производстве. Стадии производства по административному делу. Порядок обжалования решений по делу об административных правонарушениях.

Тема 2.7. Основы уголовного права.

Понятие и предмет уголовного права Российской Федерации как отрасли права. Уголовно-правовые нормы. Источники уголовного права Российской Федерации. Задачи,

метод уголовного права. Действие уголовного права во времени, в пространстве и по кругу лиц. Понятие, виды, признаки преступлений. Состав преступления. Уголовное наказание: понятие и цели применения. Виды наказаний. Обстоятельства, исключающие преступность деяния. Освобождение от уголовной ответственности. Освобождение от наказания. Иные меры уголовно-правового характера. Обстоятельства, исключающие преступность деяния. Основные и дополнительные наказания. Особенности применения уголовного наказания к несовершеннолетним. Судимость. Сроки судимости и ее погашение (снятие). Амнистия. Помилование.

Тема 2.8. Основы экологического права.

Экологическое право и его роль в общественной жизни. Государственное регулирование экологопользования. Законодательное регулирование и международно-правовая охрана окружающей природной среды. Экологическая ответственность: понятие, формы, виды. Основные задачи и виды экологического контроля. Международно-правовые механизмы охраны окружающей среды. Экологические правоотношения. Понятие и элементы экологического правоотношения. Особенности и виды экологических правоотношений. Правонарушения и юридическая ответственность в экологическом праве. Понятие и состав экологического правонарушения. Понятие и виды юридической ответственности в экологическом праве.

Тема 2.9. Основы информационного права.

Правовые основы защиты государственной тайны. Законодательные и нормативно-правовые акты в области защиты информации и государственной тайны. Три степени секретности: особой важности, совершенно секретно, секретно. Условия допуска к сведениям, составляющим государственную тайну. Ограничения, применяемые к лицам, допущенным к сведениям, составляющим государственную тайну.

Раздел 3. Правовые основы регулирования профессиональной деятельности.

Тема 3.1. Особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности.

Государственное регулирование транспортных, сервисных правоотношений. Правовые формы реализации товара, оказания услуг и выполнения работ в транспортной деятельности. Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисной деятельности. Оформление договорных отношений в рамках профессиональной деятельности. Контроль за выполнением должностных обязанностей. Формирование правосознания работников.

5.3. Тематика практических работ

1. Государство как социальное образование.
2. Право как инструмент регулирования общественных отношений.
3. Правоотношение: понятие, структура, основания возникновения.
4. Основы конституционного права.
5. Основы гражданского права.
6. Основы наследственного права.
7. Основы семейного права.

8. Основы трудового права.
9. Основы административного права.
10. Основы уголовного права.
11. Основы экологического права.
12. Основы информационного права.
13. Особенности правового регулирования профессиональной деятельности.

5.4. Тематика лабораторных работ

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-2.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента
2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования,

предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень компетенций:

ОК-6: Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

Знать: порядок применения и толкования законов и других нормативно-правовых актов, регулирующих профессиональную деятельность; административного, гражданского, трудового, уголовного, экологического, информационного права Российской Федерации; основные правовые системы современности; понятие правонарушения и юридической ответственности, значение законности и правопорядка в современном обществе.

Уметь: юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства; принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом; ориентироваться в специальной юридической литературе; использовать нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность.

Владеть: терминологией и основными понятиями, используемыми в законодательстве; методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также методами анализа судебной практики; общей правовой культурой.

Показатели достижения компетенций

Компетенция	Содержание компетенций	Форма оценочных средств
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Устный опрос (собеседование) ✓ Написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников ✓ Выполнение промежуточного тестирования по разделам дисциплины ✓ Итоговая аттестация по дисциплине в виде экзамена

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций

Методические материалы, позволяющие оценить знания, умения и практические навыки, приобретенные обучающимися в процессе освоения дисциплины, включают:

- комплект вариантов тестовых работ;
- вопросы для промежуточного и итогового контроля.

Начальный этап формирования компетенций предполагает владение студентом практическими навыками решения основных задач, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; выполнение типовых расчетных заданий; знание основных определений, формул, формулировок, необходимых для решения задач. Студенты, освоившие **начальный этап** формирования компетенции, получают отметку «+» по дисциплине.

Базовый уровень формирования компетенции предполагает ответ студента на два теоретических вопроса билета. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий и формулировок наиболее важных фактов программы курса. Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенции, получают отметку **«зачтено»** («удовлетворительно», «хорошо», «отлично») по дисциплине.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- Проблемные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно) режим доступа:

<http://lms-2.kantiana.ru/course/view.php?id=10083>;

- Интерактивные лекции
- Групповые дискуссии
- Решение задач
- Тренинги
- Анализ имитационных моделей
- Деловые, ролевые игры
- Решение кейс-ситуаций, анализ конкретных ситуаций
- Решение тестов, компьютерные программы

Критерии оценки знаний

Итоговый контроль – это ЭКЗАМЕН, который проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к экзамену получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой: практические работы, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия, сдавшие и защитившие реферат, а также промежуточное тестирование по разделам дисциплины. Билет содержит два теоретических и тестовые вопросы.

Критерии оценки освоения студентами практических навыков

Оценка результатов выполнения практического навыка на практическом занятии осуществляется с учетом качества выполненной работы и выставляется отдельная оценка «+» по практическому навыку.

«-» выставляется за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности студента выполнить практический навык. Студент обязан пересдать данный практический навык во время, выделенное на индивидуальные консультации.

Количество «+» должно совпадать с количеством практических занятий, согласно учебного плана.

Критерии оценки промежуточного тестирования

Тестовые задания разработаны преподавателем, размещены на сайте университета (<http://pt.kantiana.ru/Testing>). Тестовые задания студентами сдаются в течение изучения дисциплины по каждому разделу, являются формой промежуточного контроля. Студентами прошедшими промежуточное тестирование, считаются обучающиеся решившие 90% и более тестовых заданий по каждому разделу дисциплины

Оценка практического навыка (контрольные работы)

При правильном выполнении практического навыка студент допускается к экзамену. За выполнение практического навыка с отдельными ошибками или за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности выполнить практический навык студент не допускается к экзамену. Смена задания практического навыка не допускается.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене.

Оценка ответа на теоретический вопрос

Во время подготовки к ответу на билет (не более 40 минут), состоящий из двух теоретических вопросов и тестового задания студент излагает ответ в письменном виде (возможен также письменный ответ не связным текстом, а в виде подробного плана-конспекта).

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных

Каждый студент имеет право сменить билет (обратившись с такой просьбой к экзаменатору в течение 2 минут после получения билета). Повторная смена билета не допускается. При смене билета время на подготовку к нему уменьшается на 10 минут.

Оценка студента, пользующегося во время экзамена шпаргалкой

При наличии у студента во время сдачи экзамена шпаргалки (к этому факту приравнивается подсказка, а также пользование сотовым телефоном) студент удаляется с экзамена.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, подготовке рефератов (презентаций). При подготовке к устному опросу, письменному тестовому опросу студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

- При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. А также необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, повторить теоретический материал по данным темам.

Вопросы для итогового контроля (экзамен)

1. Норма права и нормативно-правовые акты.
2. Основные правовые системы современности.
3. Международное право как особая система права.
4. Правовые нормы, классификация и систематизация. Структура и содержание системы права. Отрасли права
5. Виды нормативных документов в производственно хозяйственной деятельности. Генеральные и тарифные соглашения. Коллективный договор
6. Источники российского права.
7. Юридические факты: понятие, классификация.
8. Правоотношения: содержание и структура.
9. Правонарушение и юридическая ответственность.
10. Значение законности и правопорядка в современном обществе.
11. Понятие гражданского правоотношения.
12. Физические и юридические лица.
13. Виды юридических лиц.
14. Сделки: понятие и виды.
15. Право собственности: понятие, возникновение, прекращение.
16. Обязательства в гражданском праве и ответственность за их нарушение
17. Правовые коллизии и способы их решения.
18. Правоспособность, дееспособность, деликтоспособность юридических лиц.
19. Правоспособность и дееспособность физических лиц.
20. Исковая давность: понятие, сроки.
21. Локальные нормативные акты. Трудовой договор (контракт).
22. Права и обязанности работника и работодателя.
23. Основания прекращения трудового договора. Оформление увольнения работника. Правовые последствия незаконного увольнения.
24. Трудовая дисциплина и ответственность за её нарушение.
25. Материальная ответственность сторон трудовых отношений.
26. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки. Виды субъектов предпринимательского права
27. Понятие и содержание права собственности, способы приобретения и защиты вещных прав
28. Понятие юридического лица, его признаки, организационно-правовые формы, создание реорганизация, ликвидация юридических лиц.
29. Индивидуальные предприниматели (граждане), их права и обязанности.
30. Несостоятельность (банкротство) субъектов предпринимательской деятельности: понятие, признаки, порядок

31. Организация (предприятие) как хозяйствующий субъект в рыночной экономике
32. Административные правонарушения.
33. Административная ответственность.
34. Понятие и принципы экологического права, субъекты и объекты экологических отношений.
35. Международная и региональные патентные системы.
36. Понятие изобретения. Критерии патентоспособности. Виды объектов изобретений. Формула изобретения. Патент на изобретение.
37. Правовая охрана изобретений
38. Понятие полезной модели. Оформление и экспертиза заявки на полезную модель
39. Рационализация и другие объекты интеллектуальной собственности
40. Элементы изобретательского творчества. Технология и приемы активизации поиска решения изобретательских задач.
41. Юридические особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности.
42. Законодательные и нормативно-правовые акты в области защиты информации и государственной тайны.
- 43.

Примеры тестовых заданий

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Раздел 1. Нормативно-правовое регулирование производственно-хозяйственной деятельности.

Тема 1.1. Право как инструмент регулирования общественных отношений.

1. Совокупность общеобязательных правил поведения, принятых или санкционированных государством или народом, называется...

(-) моралью

(-) нравственностью

(-) религией

(+) правом

2. *Деление права на отрасли характерно для ...*

(+) романо-германской правовой семьи

(-) англосаксонской правовой семьи

(-) семьи религиозного права

3. *Основное отличие права от других социальных норм состоит в...*

(-) добровольном соблюдении

(-) объектах правового регулирования

(-) юридическом характере

(+) неразрывной связи с государством.

3. *Совокупность правовых систем, которые существуют в разных странах, но имеют сходные юридические признаки и исторические пути их формирования, обозначается понятием ...*

(-) правовая культура

(+) правовая семья

(-) система права

Тема 1.2. Правоотношение: понятие, структура, основания возникновения.

1. К элементам структуры правовой нормы относятся...

(-) преамбула, диспозиция, санкция

- (-) фикция, диспозиция, преамбула
- (-) гипотеза, преюдиция, санкция
- (+) гипотеза, диспозиция, санкция
- 1. «Объект правоотношения» - это:
 - (+) Жизненные обязательства, с которыми закон связывает возникновение, изменение или прекращение правоотношения
 - (-) Лицо, к которому в следствии совершения правонарушения применяются меры государственного принуждения.
 - (-) Реальное (материальное) или духовное благо, на использование или охрану которого направлены субъективное право и юридическая обязанность.
 - (-) Предмет правового регулирования.
- 2. К главному признаку правовой нормы относится...
 - (+) обязательность для исполнения всеми гражданами
 - (-) применение в порядке, установленном правительством
 - (-) издание правительством
 - (-) принятие в порядке референдума

Раздел 2. Условия и организационные формы деятельности предприятия.

Тема 2.1. Правовое регулирование экономических отношений на предприятиях машиностроения.

1. Правоспособность юридического лица прекращается с момента:

- (-) принятия учредителями решения о ликвидации юридического лица;
- (-) завершения расчетов со всеми кредиторами и утверждения ликвидационного баланса;
- (+) внесения записи в государственный реестр об исключении из него юридического лица. (ст.63, часть 8)

2. *Правоспособность гражданина - это способность ...*
- (-) иметь гражданские права
 - (-) нести гражданские обязанности
 - (+) иметь гражданские права и нести обязанности

3. Гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью...

- (-) с момента нотариального удостоверения его деятельности
- (-) без государственной регистрации
- (+) с момента государственной регистрации
- (-) только после образования юридического лица

4. Принцип свободы договора означает:

- (-) право стороны отказаться от договора независимо от согласия на то другой стороны;
- (-) право участников договора на выбор партнера и понуждения его к заключению договора;
- (+) право субъектов на выбор партнера по договору, определение предмета договора и формирование его условий по своему усмотрению.

5. В зависимости от характера распределения ответственности нескольких лиц выделяется ответственность...

- (-) договорная
- (-) штрафная
- (+) долевая, солидарная, субсидиарная
- (-) административная и штрафная

Тема 2.2 Основные формы общественной организации труда в машиностроении.*Коллективный**договор*

- (-) Совместная договоренность рабочих и работодателя о правилах внутреннего трудового распорядка
- (-) Договор о согласовании разногласий между работниками и работодателем
- (+) Правовой акт, регулирующий правовые отношения между работниками и работодателем
- (-) Соглашение между работником и работодателем, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, а работник – выполнять эту работу с подчинением правилам внутреннего трудового распорядка

2. Днем увольнения работника является...

- (+) последний день его работы
- (-) день выдачи трудовой книжки
- (-) день производства с работником полного окончательного расчета
- (-) день подписания приказа об увольнении работника

3. В рабочее время не включается ...
- (-) перерыв для кормления женщиной ребенка до полутора лет
 - (+) перерыв для отдыха и питания
 - (-) междуменный перерыв

4. Продолжительность ежегодного основного оплачиваемого отпуска должна быть не менее

- (-) 14 рабочих дней
- (-) трех недель
- (+) 28 календарных дней
- (-) 56 календарных дней

5. В стаж работы, дающей право на ежегодный основной оплачиваемый отпуск, не включается ...

- (-) вынужденного прогула при незаконном увольнении и последующем восстановлении на работе
- (-) болезни работника
- (+) отпуска по уходу за ребенком до достижения им установленного законом возраста

Тема 2.3. Административные нарушения и административная ответственность.

1. Виды административных проступков устанавливаются...

- (-) Гражданским кодексом Российской Федерации
- (-) Финансовым кодексом
- (+) Кодексом об административных правонарушениях
- (-) Гражданско-процессуальным кодексом

2. К мерам обеспечения производства по делу об административном правонарушении относятся:

- (+) административное задержание
- (-) подписка о невыезде и надлежащем поведении
- (+) изъятие вещей и документов
- (-) конфискация орудия совершения или предмета совершения административного правонарушения
- (-) залог

- (+) задержание транспортного средства, запрещение его эксплуатации
- (+) арест товаров, транспортных средств и иных вещей
- (+) привод

3. Отношения, складывающиеся в сфере исполнительной власти, являются предметом:

- (-) гражданского права
- (-) финансового права
- (+) административного права
- (-) конституционного права

4. Административной ответственности подлежит лицо, достигшее к моменту совершения административного правонарушения возраста...

- (+) шестнадцати лет
- (-) четырнадцати лет
- (-) восемнадцати лет

5. Состав административного правонарушения – это:

- (+) совокупность закрепленных законом признаков (элементов), наличие которых может повлечь административную ответственность
- (-) мера ответственности за правонарушение
- (-) система закрепленных законом административных
- (-) несколько (два и более) противоправных деяний, совершенных правонарушителем одновременно

Тема 2.4. Правовые основы экологического контроля предприятий машиностроения.

1. Объекты экологических правоотношений

- (-) предметы материального мира
- (+) объекты охраны окружающей среды
- (-) естественные экосистемы, природные ландшафты и комплексы, заповедники, парки
- (-) земля, недра, почвы, воды, животный и растительный мир

2. Водные объекты по общим правилам находятся в собственности...

- (+) Российской Федерации (федеральной собственности)
- (-) совместной собственности РФ и ее субъектов
- (-) в собственности РФ, субъектов РФ, муниципальных образований
- (-) любых субъектов водных правоотношений

3. Органом отраслевого регулирования в сфере природопользования является...

- (-) Федеральная служба по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды
- (-) Правительство РФ
- (-) Прокуратура РФ
- (+) Министерство природных ресурсов РФ

4. Общественный экологический контроль осуществляется в целях ...

- (+) реализации прав каждого на благоприятную окружающую среду
- (-) обеспечения выполнения в процессе хозяйственной и иной деятельности мероприятий по охране окружающей среды

- (-) обеспечения исполнения законодательства в области охраны окружающей среды
- (-) предотвращения нарушения законодательства в области охраны окружающей среды

5. Методы эколого-правового регулирования...

- (+) императивные предписания, разрешения и запреты на совершение определенных действий
- (-) формально-юридические методы
- (-) сравнительно-правовые методы
- (-) убеждение и принуждение

Тема 2.5. Патентная система. Правовая охрана изобретений.

1. Назовите степени секретности сведений, относимых российским законодательством к государственной тайне?

- (+) «особой важности», «совершенно секретно», «секретно»
- (-) «особой важности», «совершенно секретно», «секретно», «для служебного пользования»
- (-) «особой секретности», «особой важности», «совершенно секретно», «секретно»
- (-) «особой секретности», «совершенно секретно», «секретно», «конфиденциально»

2. Не являются объектами информационного правоотношения ...

- (-) неправовая информация
- (+) обладатели информации
- (-) информационные системы
- (-) элементы информационной системы
- (-) информационные продукты
- (+) недокументированная информация

3. Допуск должностных лиц и граждан РФ к государственной тайне осуществляется в _____ порядке

- (-) добровольном
- (-) уголовном
- (-) принудительном
- (+) административном

4. Работник по окончании трудовых отношений обязан не разглашать коммерческую тайну в течении:

- (+) в течении 3 лет с момента трудоустройства в другом месте.
- (-) в течении всей жизни
- (-) не обязан
- (-) в течении 1 года

5. Несоблюдение правил работы с информацией, повлекшее нарушение прав лиц, к которым эта информация относится, предусматривает...

- (+) дисциплинарную ответственность
- (-) уголовную ответственность
- (-) материальную ответственность
- (-) гражданско-правовую ответственность

Раздел 3. Правовые основы регулирования профессиональной деятельности.

Тема 3.1. Особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности.

1. Если в трудовом договоре не оговорен срок его действия, то такой договор считается

- (+) заключенным на неопределенный срок
- (-) недействительным
- (-) срочным

2. Предпринимательские договора всегда являются

- (-) безвозмездными
- (+) возмездными
- (-) двусторонними

3. В обязанности продавца при заключении договора розничной купли-продажи входит:

- (+) предоставление покупателю информации о товаре
- (-) оплата товара
- (-) доставка товара

4. К принципам защиты предпринимателей при проведении контроля является ...

- (-) должностные лица при проведении госконтроля не несут ответственности за свои действия
- (+) презумпция добросовестности предпринимателя
- (-) решение, принятое должностным лицом в ходе проверки, является окончательным

5. Законодатель закрепляет за покупателем право в случае приобретения товара ненадлежащего качества ...

- (-) получить компенсацию 50% от стоимости товара
- (+) заменить его
- (-) неустойку в размере 100% от стоимости товара

8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Рекомендуемая основная литература

1. Шумилов, В. М. Правоведение: учеб. для бакалавров/ В.М. Шумилов; Всерос. акад. внеш. торговли. - 3-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 423 с.: ил. - (Бакалавр. Базовый курс).(библиотека БФУ им. И.Канта, ч.з.N1, ЭБС Кантиана).
2. Правоведение: учебное пособие /В.В.Сергеев; Москва: ГЭОТАР-Медиа. 2013. 399с. (библиотека БФУ им. И.Канта, МБ (ч.з.N1), ЭБС Кантиана).

8.2. Дополнительная литература

1. Административное право России: учебник для бакалавров/ [В. В. Альхименко и др.]; Ин-т государства и права РАН, Акад. правовой ин-т, отв. ред. Н. Ю. Хаманева. - Москва: Проспект, 2013. - 366 с. (Библиотека БФУ им. И.Канта, ч.з.N7)
2. Анисимов А. П. Гражданское право России. Общая часть: учеб. для бакалавров/ А. П. Анисимов, А. Я. Рыженков, С. А. Чаркин ; под ред. А. Я. Рыженкова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2012. - 478 с, (Библиотека БФУ им. И.Канта, ч.з.N7)
3. Болтанова Е. С. Земельное право: учебник/ Е.С. Болтанова. - М.: РИОР, 2013. - 551 с, (Библиотека БФУ им. И.Канта, ч.з.N7)
4. Волков А. М. Основы права: учеб. для бакалавров/ А. М. Волков, Е. А. Лютягина, А. А. Волков ; под общ. ред. А. М. Волков; Рос. ун-т Дружбы народов. - М.: Юрайт, 2013. - 335 с. (Библиотека БФУ им. И.Канта, ч.з.N1, НА, ЭБС Кантиана).

5. Головина С. Ю. Трудовое право: учеб. для бакалавров/ С. Ю. Головина, Ю. А. Кучина; Урал. гос. юрид. акад.. - М.: Юрайт, 2012. - 379 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7).
6. Гражданское право: учебник/ Ин-т част. права; под общ. ред. С. С. Алексеева. - 3-е изд., перераб. и доп.. - М.: Проспект; Екатеринбург: Ин-т част. права, 2013. - 527 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7)
7. Избирательное право Российской Федерации: учебник : для студентов вузов/ под ред.: И. В. Захарова, А. Н. Кокотова. - М.: Юрайт, 2011. - 386 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7).
8. Кабашов С. Ю. Местное самоуправление в Российской Федерации: учеб. пособие : для вузов/ С. Ю. Кабашов. - 2-е изд.. - М.: Флинта: Наука, 2010. - 350 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7, ЭБС Кантиана)
9. Каламкарян Р. А. Международное право: учеб. для бакалавров/ Р. А. Каламкарян, Ю. И. Мигачев. - 4-е изд., испр. и доп.. - М.: Юрайт, 2012. - 460 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7).
10. Комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях (постатейный) с постатейными материалами. / авт.-сост. В. С. Чижевский. - 9-е изд., перераб. и доп.. - М.: Кн. мир, 2008. - 1152 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7)
11. Комментарий к Трудовому кодексу Российской Федерации (постатейный) научно-практический: с разъяснениями официальных органов и постатейными материалами : действующая редакция 2013 г./ С. Н. Бабурин [и др.] ; под ред. С. Н. Бабурина; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: Кн. мир, 2013. - 847 с. - (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7).
12. Ляпунов С. Г. Наследование. Комментарий законодательства. Судебная практика. Образцы документов. Справочные материалы: [ответы на практ. вопросы]/ С. Г. Ляпунов. - М.: Экзамен, 2007. - 445 с.: (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7)
13. Пчелинцева Л. М. Семейное право России: учеб. для вузов/ Л. М. Пчелинцева. - 6-е изд., перераб.. - М.: Норма, 2009. - 719 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, УБ, ч.з.№7, НА).
14. Сверчков В. В. Уголовное право. Общая и Особенная части [Текст] : учеб. для бакалавров / В. В. Сверчков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2013. - 588, (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7)
15. Соколов, И. В. Ограничение свободы как вид уголовного наказания [Текст] / И. В. Соколов ; под ред. М. Б. Костровой. - М. : Юрлитинформ, 2013. - 223 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7)
16. Трудовое право России: учеб. для вузов : [для подгот. бакалавров, специалистов]/ под общ. ред.: Е. Б. Хохлова, В. А. Сафонова. - 3-е изд., перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2010. - 671 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7)
17. Чашин А. Н. Семейные споры/ А. Н. Чашин. - М.: Дело и Сервис, 2009. - 79 с. - (Популярная юридическая библиотека). (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7, НА)
18. Черников В. В. Правоохранительные органы: учебник/ В. В. Черников. - 2-е изд., [перераб. и доп.]. - М.: Проспект, 2011. - 550 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7)
19. Чиркин В. Е. Конституционное право: учеб. для бакалавров/ В. Е. Чиркин; РАО, Моск. психолого-социал. ин-т. - М.: МПСУ; Воронеж: МОДЭК, 2013. - 674 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7)
20. Экологическое право: учеб. для вузов/ под ред. С. А. Боголюбова. - 3-е изд., перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2011. - 492 с. (Библиотека БФУ им. И. Канта, ч.з.№7, ч.з.№1, ЭБС Кантиана)

Вся литература имеется в библиотеке БФУ им. И. Канта

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Для обучения дисциплине «Правоведение» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеорекамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов, компьютерный лабораторный практикум и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС **Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.[ru](http://ibooks.ru)» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «**IPRbooks**» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. ЭБС «**Университетская библиотека онлайн**» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «**Консультант студента**» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия «**Образовательно-издательского центра "Академия"**» (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

- Правовые базы

1. СПС ГАРАНТ <http://www.garant.ru/>
2. ГАРАНТ WWW <http://garant.park.ru/>
3. Кодекс <http://www.kodeks.ru/>
4. Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 86 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованной литературе и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- подготовка к текущему и итоговому (экзамен) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

Цель освоения дисциплины «Правоведение» - создать у обучаемых комплексное представление о системе и структуре российского права, выработать навыки разрешения возникающих в жизни и практической деятельности юридических проблем, в том числе связанных с будущей специальностью.

Дисциплина «Правоведение» является одной из важных дисциплин, формирующих необходимые качества и знания в системе подготовки специалиста в области сервиса.

Кроме того, в процессе изучения курса, полученные знания служат основой для выполнения выпускной квалификационной работы.

Студенты, успешно освоившие курс, получают знания и практические навыки необходимые для специалиста в области сервисной деятельности.

Дисциплина «Правоведение» ставит целью формирование у студентов устойчивых знаний при создании, деятельности, реорганизации предприятий сервиса.

Дисциплина раскрывает современное состояние, тенденции и перспективы развития предприятий сервисной отрасли, показывает их роль, знакомит студентов с передовым отечественным и зарубежным опытом в данной области.

Задачи изучения дисциплины заключаются в необходимости усвоения комплекса знаний по организации и функционированию предприятий в области сервисной деятельности.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций, дискуссий, интерактивных лекций.

Практические занятия проводятся в форме групповых и индивидуальных решений задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль (в форме экзамена).

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия и формулы. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, задачи, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента. В течение занятия студенты отвечают на вопросы по темам, заслушиваются рефераты (презентации).

Темы практических занятий по дисциплине:

Раздел 1. Основы теории государства и права.

Тема 1.1. Государство как социальное образование.

Предмет правоведения, методы изучения государства и права. Понятие и сущность, признаки государства. Теории происхождения государства и права (теологическая, патриархальная, органическая, договорная, ирригационная, психологическая, марксистская, теория насилия, комплексная). Понятие и структура механизма государства. Основные функции государства. Форма государства: форма правления, форма государственного устройства, политический режим. Формы государственного устройства, политический режим. Понятие и классификация межгосударственных объединений. Понятие и сущность гражданского общества, роль общественных объединений, политических партий в гражданском обществе.

Тема 1.2. Право как инструмент регулирования общественных отношений.

Основные этапы возникновения права, понятие и признаки права. Понятие и классификацию социальных норм, виды социальных норм. Структура и виды норм права. Понятие и классификация источников права, основные источники права, виды федеральных законов РФ. Система права и система законодательства.

Тема 1.3. Правоотношение: понятие, структура, основания возникновения.

Понятие и классификация правоотношения. Структура правоотношения (содержание, объект, субъект). Возникновение правоотношения, юридический факт. Состав правонарушения. Виды юридической ответственности: уголовная, административная, гражданско-правовая, дисциплинарная, материальная.

Раздел 2. Основные отрасли российского права.

Тема 2.1. Основы конституционного права.

Основы конституционного строя Российской Федерации. Понятие основ конституционного строя Российской Федерации. Конституция как юридический документ. Виды законов в РФ, порядок их принятия. Классификация прав и свобод человека, их гарантии и защита. Гражданство. Характеристика федеративного устройства РФ. Конституционный статус и порядок избрания Президента РФ, депутатов Федерального Собрания РФ. Правительство РФ и федеральные органы исполнительной власти. Основы судебной системы в России. Прокуратура. Понятие местного самоуправления. Правовые и организационные основы местного самоуправления в Российской Федерации.

Тема 2.2. Основы гражданского права.

Предмет, метод, принципы гражданского права. Источники и система гражданского права. Основные институты и понятия гражданского права: физические и юридические лица, объекты гражданских прав, сделки, сроки, право собственности, основания возникновения гражданских прав и обязанностей. Защита гражданских прав.

Тема 2.3. Основы наследственного права.

Наследственное право. Понятие наследования. Основания и порядок наследования по законодательству Российской Федерации. Основания открытия наследства. Место открытия наследства. День открытия наследства. Наследование по закону и завещанию. Очередность призвания наследников. Принятие наследства и отказ от наследства. Ответственность наследника по долгам наследодателя. Раздел наследственного имущества. Меры охраны наследственного имущества. Оформление наследственных прав и обязанностей. Отказ от наследства и его последствия.

Тема 2.4. Основы семейного права.

Понятие, предмет, метод, источники семейного права. Особенности семейно-правовых отношений. Порядок, условия заключения брака. Понятие, форма, содержание брачного договора. Расторжение брака. Права и обязанности супругов, родителей и детей. Осуществление семейных прав и исполнение обязанностей. Меры защиты и ответственности в семейном праве. Личные и имущественные права и обязанности супругов. Взаимные права родителей и детей. Алиментные обязательства по семейному праву: родителей и детей, супругов и бывших супругов, других членов семьи.

Тема 2.5. Основы трудового права.

Понятие труда, предмет и метод трудового права. Понятие труда. Виды трудовых отношений. Метод трудового права. Задачи и функции трудового права. Понятие, стороны и виды трудового договора. Понятие трудового договора и его отличие от смежных гражданско-правовых договоров. Стороны и содержание трудового договора. Общий порядок заключения трудового договора. Трудовая книжка работника. Виды трудовых договоров. Изменение и прекращение трудового договора. Трудовая дисциплина. Понятие и значение трудовой дисциплины. Правовые методы обеспечения трудовой дисциплины. Правовое регулирование внутреннего распорядка труда и его элементы. Ответственность в сфере труда. Понятие и виды дисциплинарной ответственности. Дисциплинарная ответственность по Правилам внутреннего трудового распорядка (общая дисциплинарная ответственность). Специальная дисциплинарная ответственность. Понятие и условия материальной ответственности работника. Виды материальной ответственности работника. Материальная ответственность работодателя перед работником.

Тема 2.6. Основы административного права.

Понятие, метод административного права. Источники административного права. Административные нарушения и административные взыскания. Виды административных взысканий. Классификация мер административного принуждения. Производство по делам об административных правонарушениях. Принципы рассмотрения дел об административных правонарушениях. Лица, участвующие в административном производстве. Стадии производства по административному делу. Порядок обжалования решений по делу об административных правонарушениях.

Тема 2.7. Основы уголовного права.

Понятие и предмет уголовного права Российской Федерации как отрасли права. Уголовно-правовые нормы. Источники уголовного права Российской Федерации. Задачи, метод уголовного права. Действие уголовного права во времени, в пространстве и по кругу лиц. Понятие, виды, признаки преступлений. Состав преступления. Уголовное наказание: понятие и цели применения. Виды наказаний. Обстоятельства, исключающие преступность деяния. Освобождение от уголовной ответственности. Освобождение от наказания. Иные меры уголовно-правового характера. Обстоятельства, исключающие преступность деяния. Основные и дополнительные наказания. Особенности применения уголовного наказания к несовершеннолетним. Судимость. Сроки судимости и ее погашение (снятие). Амнистия. Помилование.

Тема 2.8. Основы экологического права.

Экологическое право и его роль в общественной жизни. Государственное регулирование экологического использования. Законодательное регулирование и международно-правовая охрана окружающей природной среды. Экологическая ответственность: понятие, формы, виды. Основные задачи и виды экологического контроля. Международно-правовые механизмы охраны окружающей среды. Экологические правоотношения. Понятие и элементы экологического правоотношения. Особенности и виды экологических правоотношений. Правонарушения и юридическая ответственность в экологическом праве. Понятие и состав экологического правонарушения. Понятие и виды юридической ответственности в экологическом праве.

Тема 2.9. Основы информационного права.

Правовые основы защиты государственной тайны. Законодательные и нормативно-правовые акты в области защиты информации и государственной тайны. Три степени секретности: особой важности, совершенно секретно, секретно. Условия допуска к сведениям, составляющим государственную тайну. Ограничения, применяемые к лицам, допущенным к сведениям, составляющим государственную тайну.

Раздел 3. Правовые основы регулирования профессиональной деятельности.

Тема 3.1. Особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности.

Государственное регулирование транспортных, сервисных правоотношений. Правовые формы реализации товара, оказания услуг и выполнения работ в транспортной деятельности. Общая характеристика защиты прав потребителей в сервисной деятельности. Оформление договорных отношений в рамках профессиональной деятельности. Контроль за выполнением должностных обязанностей. Формирование правосознания работников.

Темы для самостоятельного изучения.

Дисциплина «Правоведение» предусматривает 86 часов самостоятельной работы будущих бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников

Самостоятельная работа студентов должна обеспечить выработку навыков самостоятельного творческого подхода к решению задач в области правового обеспечения предприятий машиностроения, приобретение навыков работы со справочной и учебной литературой.

Изучение предмета должно быть подчинено главной задаче – уяснению принципов организации деятельности предприятий в области сервиса.

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими рефератов и докладов с последующим обсуждением.

Темы самостоятельных работ.

1. Государство как социальное образование.
2. Право как инструмент регулирования общественных отношений.
3. Правоотношение: понятие, структура, основания возникновения.
4. Основы конституционного права.
5. Основы гражданского права.
6. Основы наследственного права.
7. Основы семейного права.
8. Основы трудового права.
9. Основы административного права.
10. Основы уголовного права.
11. Основы экологического права.
12. Основы информационного права.
13. Особенности правового регулирования профессиональной деятельности.

Темы рефератов и презентаций.

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании реферата необходимо:

- изучить теоретическую литературу по предмету исследования;
- в развернутом виде представить историю и теорию вопроса;
- осветить основные положения темы реферата;
- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы;
- указать литературу по теме исследования;
- приложить глоссарий.

Объем реферата может достигать 10-15 страниц. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена. При написании реферата необходимо: а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования; б) составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, карты и др.) в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Подготовка презентации по теме реферата (задания)

Практические советы для создания эффективной структуры кадра и удобного восприятия при оформлении результатов работы в виде презентации:

- объекты, которые несут сравнительно самостоятельную, отличную от других информацию, следует графически разделить;
- объекты можно объединить, пользуясь единой формой, цветом, размером или заключением в рамку;
- при компоновке отдельных кадров необходимо следить, чтобы объекты располагались по всему полю кадра;
- главное содержание и компоненты кадра, расположенные в местах плохого восприятия, выделять эффективными способами: контрастный цвет; черная или цветная рамка; контрастный цвет, заключенный в черную рамку; увеличение размера объекта; не следует применять в кадре большое количество цветов, чтобы не создавать пестроты, которая утомляет зрение. Наименьшее утомление глаз вызывают желтый, желто-зеленый, зеленый и светлые ахроматические цвета. Если кадр рассматривается с близкого расстояния, цвета могут быть не

очень насыщенными с примесью серого, а если кадр изучают с большого расстояния в пределах учебного кабинета, то необходимы яркие насыщенные тона; система окраски должна четко разграничивать отдельные части кадра.

Тематика рефератов:

1. Правовые нормы, классификация и систематизация. Структура и содержание системы права. Отрасли права
2. Виды нормативных документов в производственно- хозяйственной деятельности. Генеральные и тарифные соглашения. Коллективный договор
3. Источники российского права.
4. Юридические факты: понятие, классификация.
5. Правонарушение и юридическая ответственность.
6. Правовые коллизии и способы их решения.
7. Правоспособность, дееспособность, деликтоспособность юридических лиц.
8. Права и обязанности работника и работодателя.
9. Трудовая дисциплина и ответственность за её нарушение.
10. Материальная ответственность сторон трудовых отношений.
11. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки. Виды субъектов предпринимательского права
12. Понятие юридического лица, его признаки, организационно-правовые формы, создание реорганизация, ликвидация юридических лиц.
13. Несостоятельность (банкротство) субъектов предпринимательской деятельности: понятие, признаки, порядок
14. Организация (предприятие) как хозяйствующий субъект в рыночной экономике
15. Понятие и принципы экологического права, субъекты и объекты экологических отношений.
16. Международная и региональные патентные системы.
17. Понятие полезной модели. Оформление и экспертиза заявки на полезную модель
18. Рационализация и другие объекты интеллектуальной собственности
19. Элементы изобретательского творчества. Технология и приемы активизации поиска решения изобретательских задач.
20. Юридические особенности правового регулирования будущей профессиональной деятельности.
21. Законодательные и нормативно-правовые акты в области защиты информации и государственной тайны.

Тема реферата также может быть индивидуально предложена студентом. Все темы рефератов согласуются с лектором.

Шкала оценивания презентации

Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной

Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
			литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использован 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений	Нет ответов на вопросы
Итоговая оценка				

Дескрипторы для поэлементного оценивания реферата

Уровень 5 – детерминирующая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально.

Уровень 4 – основная идея содержательна; работа оформлена хорошо, традиционно.

Уровень 3 – идея ясна, но, возможно, шаблонна; работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки.

Уровень 2 – основная идея очевидна, но слишком проста или неоригинальна (вторична), методические и технические ошибки значительны.

Уровень 1 – основная идея поверхностна или заимствована; работа не обладает информационно-образовательными достоинствами.

Уровень 0 – основная идея отсутствует или о ней можно только догадываться.

Критерии и показатели при оценивании реферата

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

Формой итогового контроля знаний студентов являются экзамен. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат). В билете два теоретических вопроса.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для обучения дисциплине «Правоведение» используются следующие информационные технологии:

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);

3. Использование ресурсов глобальной сети Интернет в ходе лекционных занятий (поисковые системы, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных ВИНТИ РАН (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий Института транспорта и технического сервиса.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

проектор,

колонки,

средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
-------	-----------------------	------------

1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Кабинет для практических занятий.	

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины

«Информатика»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

1.	Наименование дисциплины (модуля)	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.	Указание места дисциплины в структуре образовательной программы	4
4.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
5.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	5
6.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
7.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	7
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины	12
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
11.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	11
12.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	14

1. Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.Б.02.01 «Информатика»
(Модуль 2 Информационно-интеллектуальные технологии в сервисной деятельности).**

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Информатика», (Модуль 2 Информационно-интеллектуальные технологии в сервисной деятельности), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы В результате освоения дисциплины «Информатика» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Индикаторы достижения общепрофессиональной компетенции
ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса (в части информационного обеспечения). Использует основные программные продукты для сферы сервиса.
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность (в части программных продуктов).

3. Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению Сервис.

Учебная дисциплина «Информатика» относится к Базовой части (Б1.02.01). Дисциплина изучается в 1 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

4. Объем дисциплины «Информатика» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Информатика» составляет 108 часов (в том числе аудиторная нагрузка составляет 54,35 часов, самостоятельная работа студентов 53,65 часов), 3 зачетные единицы.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия			Контрольная работа	Самостоятельная работа
1	Понятие информации. Основные принципы сбора, передачи, обработки и накопления информации, количественная оценка информации.		4			2			
2	Виды информации и способы её представления в компьютере.		6			8			
3	Вычислительные задачи.				12	6			
4	Основы алгоритмизации и программирования.				24	21			
5	Перспективные вычислительные системы		4			12			
6	Информационная безопасность		4			4			
	Контактная работа	54,35	18		36			0,35	
	Самостоятельная работа	53,65				53	-		0,65
	Итого	108							
	Промежуточная аттестация		Экзамен (1 семестр) 3 ЗЕ						

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Дисциплина «Информатика» предусматривает 53,65 часа самостоятельной работы студентов. В структуре самостоятельной работы предусмотрено изучение основной и дополнительной литературы, а также самостоятельное выполнение лабораторных работ.

Тематика самостоятельных работ

Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
Тема 4. Вычислительные задачи	Задачи линейной алгебры, оптимизационные задачи, статистические задачи.
Тема 5. Основы алгоритмизации и программирования.	Программирование на языках Visual Basic и Visual Basic for Application в среде Microsoft Office/

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Результатами изучения дисциплины является наличие у обучающихся следующих знаний, умений и навыков, которые будут проверяться с использованием указанных ниже оценочных технологий (Т – тесты по дисциплине (модулю), ТЗ – тематические задания по дисциплине (модулю), КЗ – контрольные задания по дисциплине (модулю), ТР – тренинг, ДС – другие средства и формы контроля по дисциплине (модулю)):

Компетенция	Результат освоения дисциплины (модуля)	Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС					Оценка выполнения студентом
		Т	ТЗ	КЗ	ТР	ДС	
ОПК-1(способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографическо й культуры с применением новейших информационных и коммуникационны х технологий)	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> методы и процессы сбора, передачи, обработки и накопления информации; технические и программные средства реализации информационных процессов; алгоритмизацию и программирование; языки программирования; программное обеспечение и технологию программирования;. <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> осуществлять поиск информации с использованием средств вычислительной техники. использовать возможности вычислительной техники и программного обеспечения. <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> основными приемами 			+			Выполнение двух контрольных работ

Компетенция	Результат освоения дисциплины (модуля)	Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС					Оценка выполнения студентом
		Т	ТЗ	КЗ	ТР	ДС	
	использования средств вычислительной техники для поиска информации основными приемами работы на компьютерах с прикладным программным обеспечением						

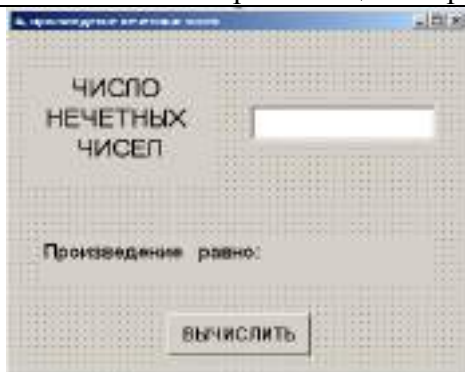
Фонд оценочных средств включает в себя два контрольных задания

Примеры контрольного задания1

Тема 4. Вычислительные задачи	
1.	<p>1. Найти решение системы уравнений</p> $\begin{cases} 2x_1 + 2x_2 - x_3 + x_4 = 4, \\ 4x_1 + 3x_2 - x_3 + 2x_4 = 6, \\ 8x_1 + 5x_2 - 3x_3 + 4x_4 = 12, \\ 3x_1 + 3x_2 - 2x_3 + 2x_4 = 6; \end{cases}$
2.	<p>2. Решить задачу целочисленного программирования $\max L = -x_1 + 3x_2$ при</p> $\begin{cases} x_1 + 2x_2 \leq 10 \\ -x_1 + x_2 \leq 4 \\ 2x_2 \geq 3 \end{cases}$
1.	<p>1. Вычислить произведение матриц $A A^T$, где</p> $A = \begin{vmatrix} 2 & 1 & 3 & -1 \\ 1 & 4 & 2 & 3 \\ 3 & 1 & -1 & 2 \\ -5 & 2 & -2 & 3 \end{vmatrix}$
1.	<p>2. Найти ближайший к 0 корень уравнения</p> $2 * \text{tg}(X * 2) - X = 4$

Примеры контрольного задания 2

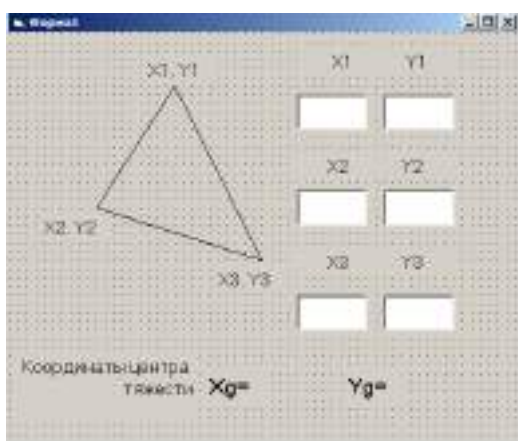
Тема 5. Основы алгоритмизации и программирования



1. Создать форму.
2. Составить программу, которая производит расчет произведения первых N нечетных целых чисел

$$1 * 3 * 5 * \dots$$

и выводит результат расчета в форме.



1. Создать форму.
2. Треугольник задан координатами своих вершин. Составить программу, производящую вычисление координат центра тяжести и выводящую результат вычисления.

Экзаменационные вопросы

1. Понятие информации. Информационные системы. Система передачи информации.
2. Количественная оценка информации (формула Хартли, формула Шеннона).
3. Избыточность сообщений. Общие принципы использования избыточности
4. Кодирование информации для канала с помехами.
5. Кодирование текстовой информации.
6. Кодирование графической информации. Цветовые схемы.
7. Кодирование графической информации. Растровая графика. Формат BMP - файла.
8. Кодирование графической информации. Векторная графика. Преимущества и недостатки. Структура векторной иллюстрации.
9. Кодирование графической информации. Векторная графика. Математические основы. Комбинирование объектов.
10. Кодирование графической информации. Кодирование шрифтов.
11. Кодирование графической информации. Фрактальная графика.
12. Кодирование звуковой информации.
13. Кодирование числовой информации. Системы счисления. Представление числовой информации в компьютере. Кодирование чисел со знаком.
14. Кодирование числовой информации. Оптимальная система счисления.
15. Сжатие (архивирование) информации. Избыточность информации.
16. Сжатие (архивирование) информации. Оценка сжимаемости информации.

Статистические методы.

17. Сжатие (архивирование) информации. Характеристики эффективности сжатия информации. Словарные методы.
18. Сжатие (архивирование) информации. Сжатие изображений. Виды изображений. Основные подходы.
19. Сжатие (архивирование) информации. Сжатие изображения. Метод JPEG.
20. Сжатие (архивирование) информации. Сжатие видео.
21. Сжатие (архивирование) информации. Сжатие звука.
22. Информация как объект защиты.
23. Аппаратно-программные средства защиты информации.
24. Электронная цифровая подпись.
25. Перспективные вычислительные системы. Недостатки и ограничения классических компьютеров. Многопроцессорные системы.
26. Перспективные вычислительные системы. Недостатки и ограничения классических компьютеров. Квантовый компьютер.
27. Перспективные вычислительные системы. Недостатки и ограничения классических компьютеров. Нейронные сети.

8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный Закон РФ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» № 149-ФЗ от 27.07.2006 г.
2. Государственная программа «Информационное общество (2011–2020)» в редакции утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2019 г. № 356-24..
3. Закон РФ «О государственной тайне» № 5485-1 от 21.07.1993 г. (с изменениями).
4. Федеральный Закон «О коммерческой тайне» № 98-ФЗ от 29.07.2004 г. (с изменениями).
5. Закон РФ «Об авторском праве и смежных правах» № 5351-1 от 9.07.1993 г. (с изменениями).
6. Уголовный кодекс РФ, № 63-ФЗ от 13.06.1996 г., раздел IX «Преступления против общественной безопасности и общественного порядка», глава 28 «Преступления в сфере компьютерной информации», статьи 272, 273, 274.

Список основной литературы:

1. Гаврилов М.В., Климов В.А. ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 4-е изд., пер. и доп. Учебник для прикладного бакалавриата - М.: «ЮРАЙТ» 2015 383 с.
2. Новожилов О.П. ИНФОРМАТИКА 3-е изд., пер. и доп. Учебник для прикладного бакалавриата - М.: «ЮРАЙТ» 2015 619 с.
3. Трофимов В.В. ИНФОРМАТИКА 2-е изд., испр. и доп. Учебник для бакалавров - М.: «ЮРАЙТ» 2015 917 с.

Дополнительная литература:

1. Информатика: базовый курс [для бакалавров и специалистов]/ под ред. С. В. Симоновича. - 3-е изд. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2013. - 637 с.: табл. - (Учебник для вузов). - (Стандарт третьего поколения).
2. Елович, И. В. Информатика: учеб. для вузов/ И. В. Елович, И. В. Кулибаба; под ред. Г. Г. Раннева. - М.: Академия, 2011. - 393, [1] с.: ил. - (Высшее профессиональное образование. Информатика). - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 388-390.

3. Информатика. Энциклопедический словарь-справочник: введение в современные информационные и телекоммуникационные технологии в терминах и фактах/ Ф. С. Воройский. - М.: Физматлит, 2006. - 768 с. -
4. Технология программирования: учеб. для вузов/ Г. С. Иванова. - 3-е изд., перераб. и доп.. - М.: Изд-во МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2006. - 334,
5. Информатика: учеб. пособие/ С. А. Ишанов, С. В. Клевцур, С. В. Мациевский; Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - 2-е изд., испр. и доп.. - Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2005. - 499 с.
6. Информатика в задачах, примерах, алгоритмах. Visual Basic for Application/ Вик Курилович. - М.: Солон, 2005. - 143 с. -

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://fcior.edu.ru> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР)
2. <http://www.ict.edu.ru> - Портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании"
3. <http://www.inf1.info/informationresource> – портал Планета информатики
<http://vbbook.ru/visual-basic/>- сайт по Visual Basic
4. <http://www.cyberforum.ru/visual-basic/> форум по Visual Basic

2016/2017

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных ВИНТИ РАН (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г.

Срок действия: 1 год).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами учебной деятельности в ходе изучения курса являются лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины предполагает овладение материалами лекций, приобретение практических навыков работы на ПК, творческую работу при выполнении индивидуальных домашних заданий.

Лекции составляют основу теоретической подготовки и посвящены наиболее важным теоретическим моментам изучения дисциплины. Практические занятия проводятся в компьютерных классах с применением специально разработанных учебно-методических пособий, в которых изложены подробные методические рекомендации по изучению каждой темы и выполнению заданий. Важным звеном во всей системе обучения является самостоятельная работа обучающихся. В широком смысле под ней следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним.

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в рамках которой студенты должны:

- постоянно и систематически с использованием рекомендованной литературы и электронных источников информации закреплять знания, полученные на лекциях;
- находить решения проблемных вопросов, поставленных преподавателем в ходе лекций и практических заданий;
- регулярно и своевременно изучать материал, выданный преподавателем на самостоятельную проработку;
- с использованием средств информационных технологий, электронных учебников и практикумов, справочных правовых систем и информационных ресурсов сети Интернет выполнить тематические практические задания, предназначенные для самостоятельной работы;
- найти, используя разные источники информации, ответы на теоретические и практические контрольные вопросы по темам дисциплины;
- при подготовке домашнего контрольного задания проявить исследовательские и творческие способности;
- использовать информацию, найденную на специализированных и образовательных сайтах.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Для обучения дисциплине используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов, лабораторный практикум);
- перечень интернет- и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, онлайн энциклопедии и справочники). Факультет обеспечен лицензионным программным обеспечением.

Используются следующие ЭБС и информационные базы данных:

2016/2017

Основные российские ресурсы

6. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
7. ЭБС **Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
8. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
9. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
10. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «**Айбукс.ру/ibooks.ru**» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «**IPRbooks**» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. ЭБС «**Университетская библиотека онлайн**» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. **Электронная библиотека ИД «Гребенников»** (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «**Консультант студента**» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия "**Образовательно-издательского центра "Академия"** (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Кабинет для практических занятий.	

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.

Изучение дисциплины «Информатика» подразумевает наличие компьютерных классов. Во время учебных занятий используются мультимедийное оборудование. Самостоятельная работа студентов также включает применение ИКТ.

Общий фонд включает учебники и учебные пособия, научную литературу, в которую входят: диссертации, монографии, авторефераты, вся справочная литература, энциклопедии - универсальные и отраслевые, электронные учебники. Фонд дополнительной литературы помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Метрология, стандартизация и сертификация»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1. Пояснительная записка
 - 1.1 Наименование дисциплины
 - 1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
 - 1.3 Объем дисциплины
 - 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Тематический план дисциплины
 - 2.1 Очная форма обучения
 - 2.2 Содержание тем дисциплины
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
 - 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования
 - 4.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.3.1 Тестовые задания
 - 4.3.2 Практические (контрольные) задания
 - 4.3.3 Итоговый контроль по дисциплине
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Наименование дисциплины

«Метрология, стандартизация и сертификация»

1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.Б.03.01 «Метрология, стандартизация и сертификация» относится к базовой части дисциплин модуля 3 «Общетехнические компетенции» подготовки бакалавров по направлению «Сервис» (профиль «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса»). Дисциплина изучается: на дневной форме обучения во 3 семестре

1.3 Объем дисциплины

Трудоемкость дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» составляет 4 зачетных единиц (ЗЕ) и 144 часов, из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 58,35 часов на самостоятельную работу обучающихся отводится 85,65 часов (дневная форма обучения) и 124,65 часов, форма итогового контроля – экзамен.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью освоения дисциплины является формирование у студента знаний по метрологии, стандартизации и сертификации, необходимых для последующего изучения других дисциплин, а также в дальнейшей его деятельности в качестве бакалавра по сервису.

В результате освоения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения (компетенциями) по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать: закономерности формирования результата и алгоритмы обработки измерений. уметь: использовать основные методы обработки результатов и оценки погрешностей измерений; устанавливать годность технических объектов и виды брака; использовать основные методы обработки результатов и оценки погрешностей измерений. владеть: навыками оценки погрешностей измерений.
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	знать: организационные, методические, правовые принципы метрологии, стандартизации, сертификации и контроля качества. уметь: использовать организационные и методические основы метрологического обеспечения при организации процессов сервисной деятельности. владеть: навыками работы в области научно-технической деятельности по основам метрологического обеспечения и технического контроля.
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	знать: закономерности формирования результата и алгоритмы обработки измерений. уметь: использовать организационные и методические основы метрологического обеспечения при организации процессов сервисной деятельности.

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия			Контроль работы (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
	Раздел 1. Метрология.	65	12	20	-	33	-	-	-
1.	Тема 1.1. Физические величины.	7	1	2	-	4	-	-	-
2.	Тема 1.2. Оценивание физических величин (Шкалы физических величин).	7	1	2	-	4	-	-	-

3.	Тема 1.3. Измерение физических величин.	12	2	4	-	6	-	-	-
4.	Тема 1.4. Средства измерения физических величин.	10	2	2	-	6	-	-	-
5.	Тема 1.5. Метрологические свойства и характеристики средств измерений.	10	2	4	-	4	-	-	-
6.	Тема 1.6. Погрешности измерения физических величин.	8	2	2	-	4	-	-	-
7.	Тема 1.7. Вероятностная оценка результатов и погрешностей измерений.	11	2	4	-	5	-	-	-
	Раздел 2. Стандартизация.	39	5	8	-	26	-	-	-
8.	Тема 2.1. Основные цели и принципы стандартизации. Виды стандартов.	11	1	2	-	8	-	-	-
9.	Тема 2.2. Методы стандартизации.	14	2	2	-	10	-	-	-
10.	Тема 2.3. Стандартизация основных норм взаимозаменяемости.	14	2	4	-	8	-	-	-
	Раздел 3. Сертификация.	39	5	8	-	26	-	-	-
11.	Тема 3.1. Основные понятия, сущность и содержание сертификации.	13	1	2	-	10	-	-	-
12.	Тема 3.2. Органы по сертификации и их аккредитация.	12	2	2	-	8	-	-	-
13.	Тема 3.3. Системы, схемы и этапы сертификации.	14	2	4	-	8	-	-	-
	Контактная работа	58,35	22	36	-	-	-	0,35	-
	Самостоятельная работа	85,65	-	-	-	85	-	-	0,65
	Итого	144	-	-	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация	Экзамен (4 семестр) 4 ЗЕ							

2.3 Содержание тем дисциплины

Наименование темы	Содержание темы
Тема 1.1. Физические величины.	Понятие и предмет метрологии. Физические величины и их классификация. Единица измерения, размер и значение физической величины. Основное уравнение измерений. Размерность физической величины и ее показатель. Уравнения связи между физическими величинами. Система единиц ФВ. Международная система SI и ее основные единицы. Дополнительные, внесистемные, кратные и дольные единицы физической величины.
Тема 1.2. Оценивание физических величин (Шкалы физических величин).	Методы оценивания физических величин. Варианты сравнения между собой физических величин. Шкала порядка: свойства шкалы порядка, примеры шкал порядка. Шкала интервалов: определение шкалы интервалов, свойства шкалы интервалов, примеры шкал интервалов. Шкала отношений: определение шкалы отношений, свойства шкалы отношений, примеры шкал отношений.
Тема 1.3. Измерение физических величин.	Классификация видов измерений. Сущность видов измерений, различающихся по способу получения результата: прямых, косвенных, совокупных, совместных. Методы прямых измерений: непосредственной оценки, сравнения с мерой, дополнения, дифференциальный, нулевой, замещения.
Тема 1.4. Средства измерения физических величин.	Основные понятия, связанные со средствами измерений (СИ), воспроизведение единицы физических величин, эталоны и их виды. Поверочные схемы. Поверка и калибровка. Стандартные образцы. Классификация средств измерений. Погрешности средств измерений. Основные и дополнительные погрешности СИ. Способы нормирования основной погрешности СИ
Тема 1.5. Метрологические свойства и характеристики средств измерений.	Виды и классификация метрологических свойств средств измерения (СИ). Основные метрологические характеристики СИ: показания СИ; диапазон показаний; диапазон измерений; порог чувствительности. Статической характеристикой СИ. Способы обозначения класса точности СИ.
Тема 1.6. Погрешности измерения физических величин.	Закономерности формирования результата измерения. Понятие погрешности. Источники погрешностей. Классификация погрешностей измерений. Истинное значение измеряемой величины. Среднее квадратическое отклонение. Нормирование погрешностей и формы представления результатов измерений. Качество измерений. Закономерности формирования результата измерений. Выявление грубых погрешностей.
Тема 1.7. Вероятностная оценка результатов и погрешностей измерений.	Вероятностная оценка погрешности однократного измерения. Методика однократных измерений. Обработка результатов косвенных однократных измерений. Вероятностная оценка погрешности многократных измерений. Равноточные и неравноточные измерения. Границы доверительного интервала для случайной погрешности. Запись результата многократных измерений. Методика выявления характера погрешности.
Тема 2.1. Основные цели и принципы стандартизации. Виды стандартов.	Сущность стандартизации. Функции стандартизации. Правовые основы стандартизации. Цели деятельности по стандартизации. Национальная система стандартизации в РФ. Задачи стандартизации. Категории нормативных документов по стандартизации, их состав и виды. Порядок разработки и изменения стандартов и других нормативных документов.

Тема 2.2. Методы стандартизации.	Виды и классификация методов, применяемых в области стандартизации. Унификация и симплификация объектов. Агрегирование объектов. Типизация объектов. Модулирование объектов. Параметризация объектов, параметрические и размерные ряды. Ряды предпочтительных чисел. Систематизация объектов. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.
Тема 2.3. Стандартизация основных норм взаимозаменяемости.	Понятие взаимозаменяемости. Допуск размера. Поле допуска. Типы посадок и их характеристики. Единая система допусков и посадок соединений (ЕСДП). Закономерности применения допусков. Система допусков и посадок их основные отклонения и ряды. Обозначение полей допусков и посадок. Допуски формы и расположения поверхностей. Нормирование отклонения формы и расположения поверхностей. Шероховатость и волнистость поверхности. Параметры шероховатости и её обозначение на чертежах.
Тема 3.1. Основные понятия, сущность и содержание сертификации.	Важнейшие понятия сертификации. Законодательное регулирование и обеспечение деятельности по сертификации. Основные функции сертификации и эффективность ее проведения. Становление сертификации в России. Цели и принципы сертификации. Место метрологии, стандартизации и сертификации в организации транспортного процесса.
Тема 3.2. Органы по сертификации и их аккредитация.	Структура органа по сертификации и его функции. Основные разделы «Руководства по качеству». Квалификация и обязанности персонала органа по сертификации. Функции органа по сертификации персонала. Типовая структура испытательной лаборатории. Структура процесса сертификационных испытаний в лаборатории. Структура российской системы аккредитации. Типовая схема органа по аккредитации. Этапы процесса аккредитации.
Тема 3.3. Системы, схемы и этапы сертификации.	Понятие о системе сертификации. Сертификация продукции и услуг. Объекты обязательной и добровольной сертификации. Формы и участники обязательной сертификации, их полномочия и обязанности. Добровольная сертификация, ее назначение и отличительные особенности. Схемы сертификации продукции и их содержание. Сертификат соответствия. Заявка на сертификацию. Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям. Анализ результатов оценки соответствия. Решение по сертификации. Инспекционный контроль за сертифицированным объектом. Особенности проведения работ по сертификации систем менеджмента качества в организациях.

3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

В учебном процессе используются:

- материалы лекций;
- материалы практических занятий;
- учебно-методическая литература;
- информационные ресурсы «Интернета»;

- методические рекомендации и указания;
- фонды оценочных средств.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенций
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация»

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
	текущий контроль	рубежный контроль	итоговый контроль	
Тема 1.1	опрос	–	–	устно
Тема 1.2	коллоквиум	–	–	письменно
Тема 1.3	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.4	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.5	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.6	опрос	–	–	устно
Тема 1.7	практическое задание	тестирование	–	письменно, on-line тест (промежуточный)
Тема 2.1	опрос	–	–	устно
Тема 2.2	коллоквиум	–	–	письменно
Тема 2.3	опрос	практическое задание	–	устно, письменно
Тема 3.1	опрос	–	–	устно
Тема 3.2	практическое задание	–	–	письменно
Тема 3.3	опрос	практическое задание	–	устно, письменно

		ние		
Тема 1.1. – Тема 3.3.	–	–	экзамен	устно или on-line тест

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Учебной недели																
	№ Темы раздела дисциплины																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	1.1	1.2	1.3	1.3	1.4	1.5	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.3	3.1	3.2	3.3	3.3
Этапы формирования компетенции																	
ОПК-3	+	–	+	+	–	–	–	–	+	+	–	+	–	+	+	–	+
ПКО-4	–	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

4.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии	Уровни сформированности компетенций		
	пороговый	достаточный	повышенный
	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции.

Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при не полной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин

Показатели оценивания компетенций

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
<p>0...<50 баллов в АИС балльно-рейтинговая система успеваемости (БРС). Пробелы в знаниях основного программного материала; принципиальные ошибки в выполнении заданий и неспособность их исправления без дополнительных занятий по дисциплине</p>	<p>50...<75 баллов в АИС балльно-рейтинговая система успеваемости (БРС). Знание основного материала, без усвоения деталей, ошибки принципиального характера; выполнение заданий, предусмотренных программой с погрешностями в ответе; умение устранять допущенные ошибки под руководством преподавателя.</p>	<p>75...<92 баллов в АИС балльно-рейтинговая система успеваемости (БРС). Знание программного материала; систематический характер знаний и способность к самостоятельному их пополнению в ходе дальнейшей учебы; грамотные ответы на вопросы, но с несущественными недочетами; ответы на дополнительные вопросы демонстрируют знания логических связей вопросов с другими разделами курса, но ответы недостаточно четки.</p>	<p>92...100 баллов в АИС балльно-рейтинговая система успеваемости (БРС). Знания программного материала по всем темам курса; демонстрация умения свободно, логически, четко и сжато излагать ответы на вопросы; сформированы навыки и умения использования теоретических знаний на практике.</p>

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

4.3.1 Тестовые задания

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся целям обучения на определённом этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

Материалы тестов для рубежного (на уровне 20-40% от общего количества вопросов) и итогового (на уровне 100 % от общего количества вопросов) контроля доступны для обучающихся на вебсайте БФУ им. И. Канта на АИС балльно-рейтинговая система успеваемости, режим доступа - <http://brs.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОПК-3);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПКО-4).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 40-60 % вопросов;

- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 61-85 % вопросов;
- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на более чем 85 % вопросов.

Пример тестовых заданий.

Раздел 1.	
1.1. К физическим величинам относят:	а) силу ветра; б) производительность труда; в) уровень знаний.
1.2. К нефизическим величинам относят:	а) силу тока; б) массу атомного ядра; в) прибыль.
Раздел 2.	
2.1. Под стандартизацией понимается деятельность, направленная на...	а) упорядочение в определенной области; б) разрешение выполнения определенной деятельности; в) обеспечение единства и точности измерений.
2.2. Обозначение государственного стандарта России....	а) ОСТ; б) ГОСТ Р; в) ГОСТ.
Раздел 3.	
3.1. Форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров называется...	а) аккредитацией; б) стандартизацией; в) сертификацией.
3.2. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров, – это...	а) аттестат; б) свидетельство о соответствии; в) сертификат соответствия.

4.3.2 Практические (контрольные) задания

Целью выполнения практических (контрольных) заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Материалы практических (контрольных) заданий доступны для обучающихся на вебсайте БФУ им. И. Канта в Системе электронного образовательного контента, режим доступа - <http://lms-2.kantiana.ru>. и <http://lms-3.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОПК-3);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПКО-4).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- оценка 4 «хорошо» - работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом

проверки); допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).

- оценка 3 «удовлетворительно» - допущено более одной ошибки или более двух - трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.

- оценка 2 «неудовлетворительно» - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Пример контрольных заданий.

Контрольное Задание №1.

ВЫЧИСЛЕНИЕ ПОГРЕШНОСТЕЙ ИЗМЕРИТЕЛЬНОГО ПРИБОРА
(с преобладающими аддитивными погрешностями)

Пример.

Амперметр имеет класс точности 2,0 со шкалой (0...50) А. Измеренные значения силы тока равны: 0; 5; 10; 20; 30; 40; 50 А.

Рассчитать зависимости абсолютной ΔI , относительной δI и приведённой γI погрешностей от результата измерений I . Результаты представить в виде таблицы и графиков.

Краткие теоретические сведения.

Класс точности амперметра задан числом 2,0 без кружка. Такой способ задания точности преимущественно применяется для средств измерения, у которых преобладает аддитивная погрешность.

Аддитивная погрешность - погрешность, которая остается постоянной (не зависит от изменения измеряемой величины) в пределах диапазона измерения (рис.1.1).

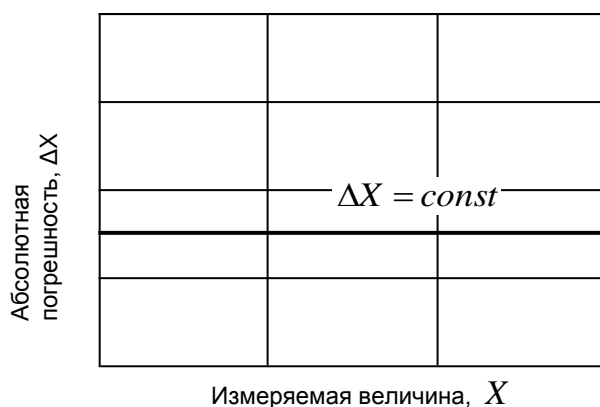


Рис. 1.1. Характер изменения абсолютной аддитивной погрешности.

Следовательно, приведённая погрешность, выраженная в процентах, для всех точек шкалы не должна превышать по модулю класса точности, т.е. $|\gamma I| \leq 2\%$.

Решение

Вычисление погрешностей выполняют в следующей последовательности:

1. Результат измеренных величин силы тока записываем в первый столбец табл. 1.1.

Таблица 1.1

Результаты вычисления величин погрешностей

Измеренная величина, А	Абсолютная погрешность ΔI , А	Относительная погрешность δI , %	Приведённая погрешность γI , %
1	2	3	4
0	± 1	$\pm \infty$	± 2

5	±1	±20	±2
10	±1	±10	±2
20	±1	±5	±2
30	±1	±3,3	±2
40	±1	±2,5	±2
50	±1	±2,0	±2
60	±1	±1,66	±2

2. При решении задачи примем наихудший вариант, когда приведённая погрешность принимает максимальное по абсолютной величине значение, что соответствует $\gamma I = \pm 2\%$. Величину приведённой погрешности записываем в четвёртый столбец табл. 1.1.

3. Определяем значение абсолютной погрешности для ряда измерений. Абсолютную погрешность выражаем из формулы

$$\gamma I = \frac{\Delta I}{I_N} \cdot 100\% ,$$

где I_N - нормирующее значение погрешности.

Тогда величина абсолютной погрешности равна

$$\Delta I = \frac{\gamma I \cdot I_N}{100\%} .$$

Нормирующее значение равно интервалу шкалы, т. е. $I_N = |50 - 0| = 50$ А.

В нашем примере абсолютная погрешность будет равна $\Delta I = \frac{\pm 2\% \cdot 50}{100\%} = \pm 1$ А для всех точек шкалы прибора. Полученные значения абсолютной погрешности запишем во второй столбец табл. 1.1.

4. Определяем значение относительной погрешности для ряда измерений.

Относительную погрешность определяем по формуле

$$\delta I = \frac{\Delta I}{I} \cdot 100\% ,$$

где I - текущая измеренная величина силы тока.

В нашем примере наибольшая относительная погрешность будет равна $\delta I = \frac{\pm 1}{0} \cdot 100\% = \pm \infty$, а наименьшая - $\delta I = \frac{\pm 1}{50} \cdot 100\% = \pm 2\%$. Значения погрешностей для

других измерений определяем аналогично. Полученные значения относительной погрешности запишем в третий столбец табл. 1.1..

На рис. 1.2 показана зависимость положительных значений абсолютной ΔI , относительной δI и приведённой γI погрешностей от результата измерений силы тока I . Следует учитывать, что значения погрешностей могут быть отрицательными.

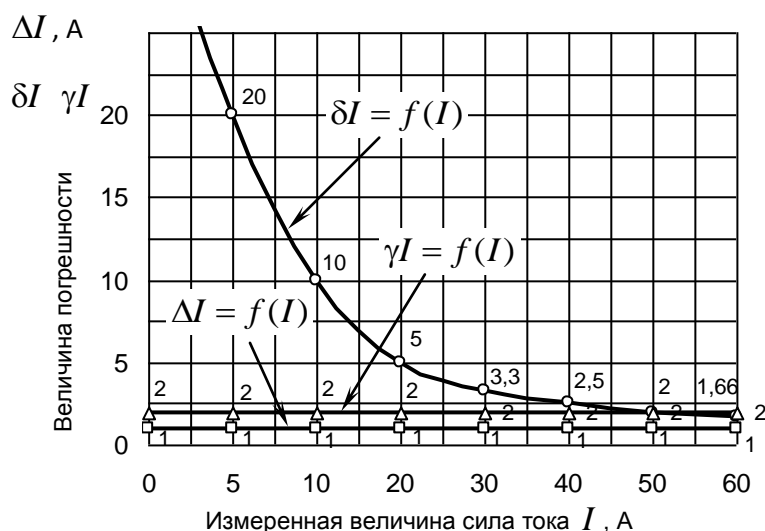


Рис. 1.2. Зависимость абсолютной, относительной и приведённой погрешностей от результата измерений

Задачи для самостоятельного решения.

Для приборов рассчитать значения абсолютных, относительных и приведённых погрешностей серии измерений (табл. 1.2): U - напряжения, В; I - силы тока, А; R - сопротивления, Ом; F - силы, Н; t - температуры, °С. Результаты представить в виде таблиц и графиков.

Таблица 1.2

Исходные данные

Вариант	Класс точности	Диапазон измерений	Результаты измерений
1.1	0,5	(0...150) мВ	$U = 0; 10; 20; 40; 50; 60; 80; 100$ мВ
1.2	0,5	(0...5) А	$I = 0; 0,5; 1,0; 1,5; 2,0; 3,0; 4,0; 5,0$ А
1.3	1,5	(0...250) °С	$t = 0; 25; 50; 100; 125; 150; 200; 250$ °С
1.4	0,1	(0...100) В	$U = 0; 10; 20; 40; 50; 60; 80; 100$ В
1.5	0,2	(0...100) В	$U = 0; 15; 25; 35; 45; 55; 65; 75$ В

4.3.3 Итоговый контроль по дисциплине

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение практических заданий в течении семестра (оценка)
- выполнение тестов в течении семестра (оценка);
- устное собеседование на экзамене (оценка) и т.п.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине во 2 семестре является **экзамен**. Экзамен по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Предусмотрено проведение экзамена в виде on-line тестирования на вебсайте БФУ им. И. Канта на Портале тестирования, режим доступа - <http://brs.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОПК-3);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПКО-4).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - знания программного материала по всем темам курса; правильные ответы на все вопросы билета; демонстрация умения свободно, логически, четко и сжато излагать ответы на вопросы билета и дополнительные вопросы, навыков и умений использования теоретических знаний на практике;
- оценка 4 «хорошо» - знание программного материала; систематический характер знаний и способность к самостоятельному их пополнению в ходе дальнейшей учебы; грамотные ответы на вопросы экзаменационного билета, но с несущественными недочетами; ответы на дополнительные вопросы демонстрируют знания логических связей вопросов билета с другими разделами курса, но ответы недостаточно четкие;
- оценка 3 «удовлетворительно» - знание основного материала, без усвоения деталей, ошибки принципиального характера; выполнение заданий, предусмотренных программой с погрешностями в ответе; умение устранять допущенные ошибки под руководством преподавателя;
- оценка 2 «неудовлетворительно» - пробелы в знаниях основного программного материала; принципиальные ошибки в выполнении заданий экзаменационного билета и неспособность их исправления без дополнительных занятий по дисциплине.

Экзаменационные вопросы

1. Понятия, термины и предмет метрологии.
2. Системы физических величин и их единиц.
3. Шкалы физических величин.
4. Виды и методы измерений.
5. Метрологические характеристики средств измерений.
6. Погрешности измерений и их нормирование.
7. Качество измерений.
8. Источники погрешностей измерений.
9. Обработка результатов многократных измерений.
10. Обработка результатов однократных измерений.
11. Виды средств измерений.
12. Погрешности средств измерений.
13. Классы точности средств измерений.
14. Метрологическая надежность средств измерений.
15. Основы метрологического обеспечения.
16. Нормативные документы и законы по метрологическому обеспечению.
17. Метрологические службы и организации.
18. Государственный метрологический надзор и контроль.
19. Поверка и калибровка средств измерений.
20. Метрологическая экспертиза.
21. Основные понятия и сущность стандартизации.
22. Нормативные документы и виды стандартов.
23. Стандартизация в различных сферах.
24. Организация работ по стандартизации в России.
25. Международная стандартизация.
26. Методы стандартизации.
27. Ряды предпочтительных чисел и параметрические.
28. Линейные размеры, отклонения и допуски линейных размеров.
29. Основные понятия взаимозаменяемости.
30. Сущность ЕСДП.

31. Квалитеты точности.
32. Допуски и посадки углов и конусов.
33. Допуски и посадки резьбовых соединений и их обозначений.
34. Допуски и отклонения поверхностей деталей машин.
35. Допуски и отклонения расположения поверхностей.
36. Шероховатость поверхностей и ее нормирование, волнистость.
37. Допуски и виды соединений зубчатых колес и передач.
38. Состав и виды размерных цепей.
39. Методы решения задач размерных цепей.
40. Определение и сущность сертификации.
41. Виды и объекты сертификации.
42. Принципы сертификации.
43. Система обязательной сертификации.
44. Система добровольной сертификации.
45. Основные стадии сертификации.
46. Схемы сертификации.
47. Органы по сертификации и испытательные лаборатории.
48. Структура и функции органа по сертификации.
49. Этапы процесса аккредитации.
50. Основные положения закона «О техническом регулировании».

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Сергеев А.Г., Терегеря В.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. для вузов. - М.: Юрайт, 2013. – 838 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №1, Ч.З. №3, ЭБС Кантиана).
2. Схиртладзе А.Г., Радкевич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. для вузов. - М.: Юрайт, 2014. – 838 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №1, ЭБС Кантиана).

б) дополнительная литература:

1. Герасимова Е.Б. Метрология, стандартизация и сертификация. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2014. – 223 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).
2. Грибанов Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации. – Москва: ИНФРА-М, 2017. – 126 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).
3. Димов Ю.В. Метрология, стандартизация и сертификация. – СПб; Москва; Нижний-Новгород: Питер, 2013. – 496 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3, УБ).
4. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. – М.: Юрайт, 2012. – 393 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №5).
5. Метрология, стандартизация и сертификация. Взаимозаменяемость и технические измерения / В.Д. Мочалов, А.А. Погонин, А.Г. Схиртладзе. - Старый Оскол: ТНТ, 2014. – 263 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).
6. Метрология, стандартизация и сертификация / под ред. А.С. Сигова. - М.: ФОРУМ, 2014. – 328 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).
7. Правиков Ю. М., Муслина Г. Р. Метрологическое обеспечение производства. – М.: КНОРУС, 2016. – 236 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).
8. Разумов В.А. Управление качеством: учеб. пособие для вузов. - М.: ИНФРА-М, 2013. – 206 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №5).
9. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Практикум. / М.А. Николаева, Л.В. Карташева, Т.П. Лебедева. – М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2014. – 64 с.
10. Шишмарев В.Ю. Метрология, стандартизация, сертификация и техническое регулирование. – М.: Академия, 2014. – 318 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).

11. Журналы: «Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт», «Вестник машиностроения», «Известия ВУЗов: Машиностроение» (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10); «Стандарты и качество»; «Измерительная техника» (Калининградская областная научная библиотека).

в) нормативные документы

1. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями от 9 мая 2005 г.).
2. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов.
3. ГОСТ Р 1.0-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.
4. ГОСТ Р 1.12-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения.
5. ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.
6. ГОСТ 1.2-2009 Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены.
7. ГОСТ Р 1.14-2009 Стандартизация в Российской Федерации. Программа разработки национальных стандартов. Требования к структуре, правила формирования, утверждения и контроля за реализацией.
8. ГОСТ Р 1.15-2009 Стандартизация в Российской Федерации. Службы стандартизации в организациях. Правила создания и функционирования.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

а) основные ресурсы, доступны с использованием вебсайта БФУ им. И. Канта:

1. Национальная электронная библиотека [режим доступа: <http://нэб.рф>];
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) Кантиана [режим доступа: <https://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>];
3. Научная электронная библиотека. Elibrary.ru [режим доступа: <https://elibrary.ru>].
4. Электронная библиотечная система (ЭБС) Лань [режим доступа: <https://e.lanbook.com>].

б) дополнительные ресурсы, находящиеся в свободном доступе в сети «Интернет»:

4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [режим доступа: <http://window.edu.ru>];
5. Метрология [режим доступа: <http://metrologiya.ru>];
6. Метрологическое обеспечение производства [режим доступа: <http://metro.ru>];
7. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Всероссийский научно-исследовательский институт метрологической службы [режим доступа: <http://www.vniims.ru>];
8. Росстандарт [режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal>];
9. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Информационный портал по стандартизации [режим доступа: <http://standard.gost.ru/wps/portal>];
10. ИСО - Международная организация по стандартизации [режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru>];
11. РИА Стандарты и качество [режим доступа: <http://www.ria-stk.ru/contacts>];
12. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации [режим доступа: <http://www.vniis.ru>];
13. Калининградский центр сертификации [режим доступа: <http://www.certrf.ru>];
14. Мир измерений. Журнал [режим доступа: <http://ria-stk.ru/mi>];
15. Сертификация. Журнал [режим доступа: <http://www.vniis.ru/issues>].

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных ВИНТИ РАН (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия. Лекционные занятия проводятся с целью дать студентам базовые знания и современные подходы в области метрологии, стандартизации и сертификации.

Лекции проводятся в специализированной аудитории, которая должна быть оборудована для применения современных технических средств обучения.

При подготовке к проведению лекции лектор обязан подготовить учебно-материальную базу к лекции:

1. Необходимые (минимальное количество) плакаты;
2. Технические средства, которые следует применить на лекции.

В обязанности лаборанта входит подготовка, исправность технических средств по заявке лектора, плакатов, моделей, классной доски, проектора и т.д.; всё это оказывает влияние на качество проведения занятий.

На лекцию преподаватель обязан явиться своевременно, имея план проведения лекции (наименование вопросов, краткое содержание их и методика их доведения до обучаемых).

При подготовке к прослушиванию лекции студент обязан проработать ранее пройденный материал. На лекцию студент обязан явиться своевременно, имея конспект лекций и другие необходимые методические материалы.

Студент обязан тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим, к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену).

В журнале индивидуального учёта посещаемости в группе следует сделать отметки об отсутствии студента. Студент, пропустивший 3 лекции, обязан явиться на консультацию к лектору, представить краткий конспект материалов лекции или ответить на поставленные вопросы преподавателем в объёме материала пропущенных лекций.

Студенты, пропустившие более 3-х занятий и не прибывшие на консультацию, к экзамену не допускаются.

Сравнительно большой объём материала, а также постоянное совершенствование, с учётом зарубежного опыта, методов и подходов в метрологии, стандартизации и сертификации требует от студента тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу, к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену.

Лектор обязан предупредить студентов, уже на первой лекции, применительно к какому базовому учебнику будет прочитан курс.

Лекционный курс должен удовлетворять требованиям:

1. Давать наибольший объём информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

2. Давать новейшие сведения в области метрологии, стандартизации и сертификации.

Следует избегать использования недостаточно проверенных рекомендаций из периодической литературы.

При чтении лекций рекомендуется:

1. Чётко делить материал на разделы и подразделы.

2. Избегать излишних математических при выводе формул, поглощающих учебное время лекции, больше обращать внимание на сущностную составляющую физических процессов.

3. Наиболее важные положения давать в виде сжатых формулировок, чтобы студенты успели их записать.

4. Ограничено использовать плакаты на лекции, только для сравнительно сложных схем, таблиц, графиков.

Материал лекции не может быть перегружен, чтобы его изложение достигло желаемого эффекта.

Распределение времени должно обеспечивать хороший, без проявления торопливости, темп лекции, позволяющий внимательно осмысливать услышанное, увиденное и успешно вести конспект.

В заключении по методике проведения лекции следует придерживаться общеметодических принципов, изложенных в специальной литературе, проводить мировоззренческую подготовку и воспитание студентов.

Практические занятия. Практические занятия проводятся в целях закрепления лекционного курса, более подробное ознакомление студентов с подходами и методиками с подходами и методиками, применяемыми в метрологии, стандартизации, сертификации. Практические занятия охватывают все основные разделы лекционного курса.

Практические занятия представляют собой более детализированный процесс, чем лекция. Здесь происходит закрепление теоретических положений и в ряде случаев развитие их, придание им наглядности и конкретности с целью успешного выполнения контрольной работы.

При разработке плана проведения практических занятий преподаватель должен учитывать следующие требования:

- задачи, выносимые на занятия должны охватывать всю пройденную тему, иллюстрировать основную идею теоретических положений, данных на лекции.

- при проведении практических занятий следует использовать необходимые средства обучения (таблицы, справочники, персональные компьютеры).
- в обязательном порядке следует использовать на практических (лабораторных) занятиях технические средства для показа условий задачи, хода решения, справочных таблиц, контрольных вопросов и т.д.

На некоторых практических занятиях рекомендуется запланировать контроль знаний по прочитанным лекциям, для проведения которого следует использовать персональные компьютеры.

Самостоятельная работа. Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень. Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать вначале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы. Вначале необходимо рекомендовать студентам изучение содержания основных вопросов, списка рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. При этом следует спланировать самостоятельную работу к занятию следующим образом: по какой проблеме, какие источники, где и когда следует найти и изучить; по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады.

Затем в библиотеке необходимо подобрать литературные источники и рекомендовать их для ознакомления. На полях плана семинара сделать пометку: номер литературного источника и номера страниц (например, 4, с. 34-52). Рекомендуется в плане занятия по каждому вопросу составить библиографию.

В заключительном слове в конце занятия преподаватель оценивает работу студентов, поясняет вопросы, которые оказались слабо усвоенными. Результаты самостоятельной работы при подготовке студентов к семинару и докладу учитываются при аттестации студента (экзамене).

Контроль за самостоятельной работой студента осуществляют путем тестирования по тестовым заданиям, разработанным по темам дисциплины. Тестирование целесообразно проводить после изучения всех тем каждого раздела.

Самостоятельная работа студентов включает в себя также выполнение рефератов, докладов и практических расчетов по вариантам заданий. Преподаватель должен согласовать тему со студентом, обсудить с ним план будущей работы, составить график выполнения, оказывать консультации в ходе написания работы.

Проведение контроля знаний. Контроль знаний необходим всегда, ибо только на его основе и по его показателям можно реализовать коррекцию обучения, улучшить процесс обучения.

Рекомендуется предусмотреть следующие виды контроля знаний:

- итоговый контроль в виде экзамена.
- промежуточный контроль знаний, заключающийся в проверке знаний по группам тем в период между сессиями не менее двух раз. Результаты заносятся в журнал учёта группы, и по его результатам должен быть решён вопрос о допуске студента к итоговому контролю.
- текущий контроль, проводящийся выборочно в ходе занятий на лекциях и практических занятиях.

Проведение экзамена. Экзамен проводится в запланированное время в течение экзаменационной сессии. До проведения экзамена преподавателем для каждой группы должна быть проведена предэкзаменационная консультация. Информация о времени проведения предэкзаменационной консультации должна быть вывешена на доске объявлений.

Предварительно до студентов доводятся вопросы и типы задач, выносимых на экзамен.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для обучения дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- технологии активного и интерактивного обучения – применение электронных ресурсов на вебсайте БФУ им. И. Канта:
 - система электронного образовательного контента, режим доступа - <http://lms-2.kantiana.ru>;
 - АИС бально рейтинговая система успеваемости, режим доступа - <http://brs.kantiana.ru>;
 - портал бронирования курсовых работ, режим доступа - <https://cw.kantiana.ru/>
- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные и тематические сайты, системы видео- и аудио конференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В учебном процессе используются:

- мультимедийное оборудование;
- комплект плакатов по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация»;
- программа для тестового контроля знаний по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация»;
- учебные наглядные пособия и презентации по курсу «Технические измерения. Метрология, стандартизация и сертификация» на CD-диске;
- типовой комплект учебного оборудования МТИ-5 «Метрология. Технические измерения» на 5 лабораторных работ;
- универсальные средства измерения (штангенциркули ШЦ, ШЦТ; микрометры МК; нутромеры индикаторные НИ; индикаторы часового типа ИЧ).
- *Требования к условиям реализации дисциплины:*

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Кабинет для практических занятий.	

- *Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:*

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Теоретическая и прикладная механика»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: " "

Калининград

Содержание

ПРОГРАММНО-ПЛАНИРУЮЩИЙ БЛОК

1. Пояснительная записка
 - 1.1. Наименование дисциплины (модуля);
 - 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
 - 1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы;
 - 1.4. 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);
2. Тематический план (содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий)
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю);
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины;
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем;
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

І. ПРОГРАММНО-ПЛАНИРУЮЩИЙ БЛОК

1. Пояснительная записка

1.1. **Наименование дисциплины:** «Теоретическая и прикладная механика»

1.2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.**

В результате изучения дисциплины студент должен овладеть следующими результатами обучения:

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание компетенции</i>	<i>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</i>
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям	<u>знать:</u> <ul style="list-style-type: none">• Законы и зависимости механики, применяемые в современных сервисных технологиях; <u>уметь:</u> <ul style="list-style-type: none">• выполнять анализ отечественного и зарубежного опыта по теоретической и прикладной механике; <u>владеть:</u> <ul style="list-style-type: none">• терминологией, основными принципами и понятиями механики.
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<u>знать:</u> <ul style="list-style-type: none">• содержание основных методов моделирования и оптимизации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <u>уметь:</u> <ul style="list-style-type: none">• осуществлять моделирование и оптимизацию испытаний; <u>владеть:</u> <ul style="list-style-type: none">• методиками моделирования и оптимизации испытаний.
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<u>знать:</u> <ul style="list-style-type: none">• содержание основных методов моделирования и оптимизации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <u>уметь:</u> <ul style="list-style-type: none">• осуществлять моделирование и оптимизацию испытаний;

1.3. **Место дисциплины в структуре образовательной программы.**

Дисциплина «Теоретическая и прикладная механика» входит в состав базового модуля, является обязательной дисциплиной базовой части образовательной программы направления 43.03.01 – Сервис. Дисциплина изучается на 2 курсе. По итогам курса студенты сдают «экзамен». Дисциплина направлена на изучение основных законов природы, приводящих к созданию расчетных схем, необходимых в инженерных расчетах с целью обеспечения высокого качества и высокого уровня конкурентоспособности технических конструкций.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

-проблемные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);

-интерактивные лекции;

-групповые дискуссии:

Решение задач:

-тренинги;

-анализ имитационной модели;

-деловые, ролевые игры;

Решение кейс-ситуаций, анализ конкретных ситуаций-решение тестов, компьютерные программы.

2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

2.1. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Практические занятия	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
	Тема № 1. Введение. Аксиомы классической механики.	7	3	4	-	6			
	Тема № 2. Вопросы статики.	9	3	6	-	7			
	Тема № 3. Кинематика точки и	9	3	6	-	7			

	твёрдого тела.								
	Тема № 4. Динамика материальной точки.	9	3	6	-	8			
	Тема № 5. Введение в динамику механической системы.	9	3	6	-	7			
	Тема № 6. Теоремы динамики механической системы.	10	4	6	-	7			
	Тема № 7. Структурный анализ и синтез механизмов, кинематический анализ и синтез механизмов, механизмы передач.	5	3	2	-	7			
	Контактная работа	58,35	22	36				0,35	
	Самостоятельная работа	49,65				49			0,65
	Итого	108							
	Промежуточная аттестация	Экзамен (3 семестр) 108 часов 3 ЗЕ							

2.2. Содержание основных разделов курса

Тема № 1. Введение. Аксиомы классической механики.

- 1.1 Предмет механики.
- 1.2 Место теоретической механики среди естественных и технических наук.
- 1.3 Законы Ньютона и их роль в развитии естествознания. Аксиоматическое построение классической механики.
- 1.4 Современная формулировка аксиом.

Тема № 2. Вопросы статики.

- 2.1 Предмет статики.
- 2.2 Момент силы относительно полюса и относительно оси, теорема об алгебраической величине момента силы относительно оси.
- 2.3 Главный вектор и главный момент системы сил.
- 2.4 Эквивалентные системы сил, равнодействующая.
- 2.5 Пара сил и ее свойства.
- 2.6 Уравновешенные системы сил, частные случаи условий равновесия ТТ.
- 2.7 Равновесие системы нескольких ТТ, методика решения задач на равновесие.
- 2.8 Равновесие с учетом трения скольжения и качения.
- 2.9 Теорема Пуансо. Приведение системы сил к простейшему виду.
- 2.10 Система параллельных сил, центр тяжести твёрдого тела и его координаты.

Тема № 3. Кинематика точки и твёрдого тела.

- 3.1 Предмет и задачи кинематики.
- 3.2 Способы задания движения точки (векторный, координатный, естественный).

- 3.3 Скорость и ускорение точки.
- 3.4 Криволинейные координаты точки.
- 3.5 Координатные линии, координатные оси.
- 3.6 Проекция ускорения точки на координатные оси.
- 3.7 Классификация движений твердого тела (ТТ).
- 3.8 Определение положения ТТ в пространстве.
- 3.9 Теорема о векторе угловой скорости (ВУС) ТТ.
- 3.10 Углы Эйлера, кинематические уравнения Эйлера.
- 3.11 Вращательное движение ТТ, угловая скорость и угловое ускорение.
- 3.12 Плоско-параллельное движение (ППД) ТТ, МЦС при ППД, теорема о существовании и единственности, способы его отыскания.
- 3.13 Абсолютное, относительное и переносное движения.
- 3.14 Теоремы о сложении скоростей и ускорений (теорема Кориолиса).
- 3.15 Сложение двух вращений ТТ.

Тема № 4. Динамика материальной точки.

- 4.1 Первая и вторая задачи динамики МТ. Движение МТ по прямой и в плоскости.
- 4.2 Частные случаи интегрирования уравнения движения МТ.
- 4.3 Динамика несвободного движения МТ.
- 4.4 Уравнение движения МТ в НСО.
- 4.5 Силы инерции. Принцип относительности классической механики. Основные составляющие силы тяжести.

Тема № 5. Введение в динамику механической системы.

- 5.1 Механическая система. Силы, действующие на МС.
- 5.2 Свойство внутренних сил ТТ.
- 5.3 Центр масс МС.
- 5.4 Моменты инерции относительно полюса, плоскости, оси.
- 5.5 Теорема Гюйгенса-Штейнера.
- 5.6 Моменты инерции простейших однородных ТТ.

Тема № 6. Теоремы динамики механической системы.

- 6.1 Теорема об изменении количества движения для МТ и МС.
- 6.2 Теорема о движении центра масс МС.
- 6.3 Кинетический момент МС и ТТ. Теорема об изменении момента количества движения для МТ и МС, в т.ч. по отношению к центру масс.
- 6.4 Элементарная работа силы, работа на конечном интервале; работа системы сил, приложенных к ТТ. Теорема об изменении кинетической энергии (ИКЭ) материальной точки (МТ).
- 6.5 Потенциальное силовое поле, закон сохранения механической энергии.

Тема № 7. Структурный анализ и синтез механизмов, кинематический анализ и синтез механизмов, механизмы передач.

- 7.1 Структурный анализ и синтез механизмов.
- 7.2 Кинематический анализ и синтез механизмов.
- 7.3 Механизмы передач.

2.3 Тематика практических занятий

№ п/п	Темы практических занятий	Количество учебных часов
1	Тема № 1. Введение. Аксиомы классической механики. <ul style="list-style-type: none"> • Законы Ньютона и их роль в развитии 	4

	естествознания. Аксиоматическое построение классической механики. Современная формулировка аксиом.	
2	Тема № 2. Вопросы статики. <ul style="list-style-type: none"> • Равновесие системы нескольких ТТ, методика решения задач на равновесие. Равновесие с учетом трения скольжения и качения. 	6
3.	Тема № 3. Кинематика точки и твердого тела. <ul style="list-style-type: none"> • Скорость и ускорение точки. Вращательное движение ТТ. Теоремы о сложении скоростей и ускорений. 	6
4.	Тема № 4. Динамика материальной точки. <ul style="list-style-type: none"> • Первая и вторая задачи динамики МТ. Динамика несвободного движения МТ. 	6
5.	Тема № 5. Введение в динамику механической системы. <ul style="list-style-type: none"> • Центр масс МС. Моменты инерции относительно полюса, плоскости, оси. 	6
6.	Тема № 6. Теоремы динамики механической системы. <ul style="list-style-type: none"> • Теорема об изменении количества движения, момента количества движения, кинетической энергии. 	6
7.	Тема № 7. Структурный анализ и синтез механизмов, кинематический анализ и синтез механизмов, механизмы передач. <ul style="list-style-type: none"> • Структурный анализ и синтез механизмов. Кинематический анализ и синтез механизмов. Механизмы передач 	2
Итого:		36

На практических занятиях студенты осваивают методы оценки конкурентоспособности выпускников вузов. По каждому практическому занятию оформляется краткий отчет и в конце занятия сдается на проверку преподавателю. Структура отчета: тема занятия, план работы, результаты и выводы. Пропуск практических занятий предполагает обязательную отработку по пропущенным темам. Неотработанный пропуск практического занятия является основанием для недопуска к итоговой аттестации по дисциплине.

2.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные занятия отсутствуют.

3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Дисциплина «Теоретическая и прикладная механика» предусматривает 86 часов самостоятельной работы студентов. В структуре самостоятельной работы предусмотрено изучение учебной и научной литературы и написание рефератов по указанным ниже тематикам, а также самостоятельная подготовка студентов к текущему контролю и промежуточной аттестации по дисциплине.

3.1. Тематика самостоятельных работ

№ п/п	Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
1.	Тема № 1. Введение. Аксиомы классической механики.	Предмет механики. Место теоретической механики среди естественных и технических наук.
2.	Тема № 2. Вопросы статики.	Предмет статики. Момент силы относительно полюса и относительно оси, теорема об алгебраической величине момента силы относительно оси. Главный вектор и главный момент системы сил. Эквивалентные системы сил, равнодействующая. Пара сил и ее свойства.
3.	Тема № 3. Кинематика точки и твердого тела.	Предмет и задачи кинематики. Способы задания движения точки (векторный, координатный, естественный). Скорость и ускорение точки.
4.	Тема № 4. Динамика материальной точки.	Первая и вторая задачи динамики МТ. Движение МТ по прямой и в плоскости. Частные случаи интегрирования уравнения движения МТ. Динамика несвободного движения МТ.
5.	Тема № 5. Введение в динамику механической системы.	Механическая система. Силы, действующие на МС. Свойство внутренних сил ТТ. Центр масс МС.
6.	Тема № 6. Теоремы динамики механической системы.	Теорема об изменении количества движения для МТ и МС. Теорема о движении центра масс МС. Кинетический момент МС и ТТ. Теорема об изменении момента количества движения для МТ и МС, в т.ч. по отношению к центру масс.
7.	Тема № 7. Структурный анализ и синтез механизмов, кинематический анализ и синтез механизмов, механизмы передач.	Структурный анализ и синтез механизмов.

Обучающийся самостоятельно выбирает только одну тему из данного списка и сдает работу в письменном виде до начала зачетно-экзаменационной сессии.

3.2. Тематика рефератов

№ п/п	Наименование темы	Тематика рефератов
1.	Тема № 1. Введение. Аксиомы классической механики.	Законы Ньютона и их роль в развитии естествознания. Аксиоматическое построение классической механики. Современная формулировка

		аксиом
2.	Тема № 2. Вопросы статики.	Уравновешенные системы сил, частные случаи условий равновесия ТТ. Равновесие системы нескольких ТТ, методика решения задач на равновесие. Равновесие с учетом трения скольжения и качения. Теорема Пуансо. Приведение системы сил к простейшему виду. Система параллельных сил, центр тяжести твердого тела и его координаты.
3.	Тема № 3. Поведение полимерных материалов во времени, прочность соединений из полимерных материалов.	Криволинейные координаты точки. Координатные линии, координатные оси. Проекция ускорения точки на координатные оси. Классификация движений твердого тела (ТТ). Определение положения ТТ в пространстве. Теорема о векторе угловой скорости (ВУС) ТТ. Углы Эйлера, кинематические уравнения Эйлера. Вращательное движение ТТ, угловая скорость и угловое ускорение. Плоско-параллельное движение (ППД) ТТ, МЦС при ППД, теорема о существовании и единственности, способы его отыскания. Абсолютное, относительное и переносное движения. Теоремы о сложении скоростей и ускорений (теорема Кориолиса). Сложение двух вращений ТТ.
4.	Тема № 4. Динамика материальной точки.	Уравнение движения МТ в НСО. Силы инерции. Принцип относительности классической механики. Основные составляющие силы тяжести.
5.	Тема № 5. Введение в динамику механической системы.	Моменты инерции относительно полюса, плоскости, оси. Теорема Гюйгенса-Штейнера. Моменты инерции простейших однородных ТТ.
6.	Тема № 6. Теоремы динамики механической системы.	Элементарная работа силы, работа на конечном интервале; работа системы сил, приложенных к ТТ. Теорема об изменении кинетической энергии (ИКЭ) материальной точки (МТ). Потенциальное силовое поле, закон сохранения механической энергии.
7.	Тема № 7. Структурный анализ и синтез механизмов, кинематический анализ и синтез механизмов, механизмы передач.	Кинематический анализ и синтез механизмов. Механизмы передач.

Обучающийся самостоятельно выбирает только одну тему из данного списка и сдает работу в письменном виде до начала зачетно-экзаменационной сессии.

3.3. Вопросы для текущего контроля.

- Аксиомы статики.
- В каком случае момент силы относительно данной точки равен нулю?
- В каком случае произвольная пространственная система сил приводится к динамическому винту. Как в этом случае должны быть взаимно расположены главный вектор и главный момент системы сил?
- В каких случаях момент силы относительно оси равен нулю?
- В чем состоит метод отрицательных масс и метод разбиения на части при определении координат центра тяжести.
- Виды связей и замена их реакциями.

- Главный вектор и главный момент системы сил.
- Дайте определение алгебраической величины момента силы относительно некоторого центра.
- Дайте определение алгебраического момента силы относительно некоторого центра. Поясните на рисунке как определить плечо силы и знак момента.
- Дайте определение главного вектора и главного момента произвольной пространственной системы сил.
- Дайте определение главного вектора и главного момента произвольной пространственной системы сил и запишите соответствующие формулы.
- Дайте определение динамического винта. Что представляет собой геометрическое место точек пространства, в которых система сил приводится к динамическому винту?
- Дайте определение центра параллельных сил и запишите формулы для определения его положения.
- Дайте определение центра тяжести. Какие способы определения координат центра тяжести Вы знаете.
- Докажите как система сходящихся сил приводится к равнодействующей.
- Дайте вывод формул для вычисления равнодействующей системы сходящихся сил.
- Дайте обоснование векторной формулы момента силы относительно точки.
- Дайте обоснование определения момента силы относительно оси.
- Докажите аналитические выражения моментов силы относительно координатных осей.
- Дайте определение абсолютно твердого тела, материальной точки, силы, линии действия силы, системы сил (плоской, пространственной, сходящейся) произвольной систем сил.
- Дайте определение момента силы относительно оси и укажите способы его нахождения.
- Дайте определение момента силы относительно оси и укажите способы его нахождения. В каких случаях момент силы относительно оси равен нулю?
- Дайте определение пары сил.
- Дайте определение силы трения скольжения.
- Дайте определение центра тяжести. Какие способы определения координат центра тяжести Вы знаете.
- Дайте определение центра параллельных сил.
- Дайте определения момента пары сил. Как направлен вектор-момент пары.
- Дайте определения равнодействующей и уравнивающей произвольной системы сил.
- Дайте определение системы сходящихся сил. Как найти равнодействующую системы сходящихся сил графическим методом?
- Дайте определение системы сходящихся сил. Как определить равнодействующую системы сходящихся сил аналитически?
- Дайте определение центра параллельных сил и докажите формулы для определения его радиус-вектора и координат.
- Дайте вывод формул для аналитического определения главного вектора и главного момента произвольной пространственной системы сил.
- Докажите как изменяется главный момент при изменении центра приведения.
- Дайте определение первого инварианта произвольной пространственной системы сил и докажите что является вторым инвариантом, как его аналитически вычислить и каков его геометрический смысл?
- Если система сил приводится к равнодействующей, в каких точках пространства это имеет место?
- Запишите векторное выражение момента силы относительно некоторого центра.
- Запишите и сформулируйте условия равновесия системы сходящихся сил в векторной форме, а также в проекциях на оси декартовой системы координат.
- Изложить анализ возможных случаев приведения системы сил к простейшему виду.
- Изложить аналитический способ построения динами.

- Изложить аналитический способ построения равнодействующей. Получить уравнение линии действия равнодействующей.
- Изложить геометрический способ построения динамы.
- Изложить геометрический способ построения равнодействующей.
- Изложить основные упрощающие предположения, принимаемые при расчёте ферм.
- Изложить содержание законов Амонтона-Кулона о трении.
- Изложить содержание метода вырезания узлов при расчёте фермы. Привести пример.
- Изложить содержание метода Пуансо о приведении системы сил к одному центру.
- Изложить содержание метода сквозных сечений при расчёте фермы. Привести пример.
- Изменяется ли момент силы относительно данной точки при переносе силы вдоль линии ее действия?
- Как должны быть взаимно расположены главный вектор и главный момент системы сил для того, чтобы она приводилась к динамическому винту?
- Как должны быть взаимно расположены главный вектор и главный момент системы сил для того, чтобы она приводилась к равнодействующей?
- Как изменяется главный момент системы сил при изменении центра приведения?
- Как определить равнодействующую системы сходящихся сил?
- Как определить модуль и направление главного вектора и главного момента. Напишите их соответствующие аналитические выражения.
- Какая система сил называется сходящейся?
- Какая система сил называется парой сил, чему равен момент пары сил?
- Какая совокупность сил называется динамическим винтом.
- Какие статические инварианты Вам известны?
- Каков геометрический смысл второго инварианта.
- Какова размерность коэффициента трения качения.
- Какова связь между моментом силы относительно оси и моментом силы относительно любой точки, лежащей на этой оси.
- Какова связь между моментом силы относительно оси и моментом силы относительно любой точки, лежащей на этой оси. Поясните эту связь на рисунке.
- Каковы условия приведения пространственной сил к паре?
- Каковы условия и уравнения равновесия системы сходящихся и произвольной систем сил, расположенных в пространстве и в плоскости?
- Какие статические инварианты Вам известны? Запишите соответствующие формулы.
- Каков геометрический смысл второго инварианта. Что такое минимальный момент и чему он равен?
- Как зависит главный момент системы сил от выбора центра приведения? Запишите соответствующую формулу и её формулировку.
- Каковы условия приведения пространственной системы сил к равнодействующей?
- Лемма о трех силах. Теорема о приведении произвольной системы сил с помощью элементарных операций к двум силам.
- Методы определения центра тяжести твердого тела.
- Момент силы относительно оси.
- Момент силы относительно точки, проекции вектора момента на координатные оси.
- Напишите аналитические выражения для главного вектора и главного момента.
- Напишите и сформулируйте три формы условий равновесия произвольной плоской системы сил.
- Напишите и сформулируйте условия равновесия произвольной пространственной системы сил в векторной и аналитической формах.
- Напишите и сформулируйте условия равновесия пространственной системы параллельных сил.
- Напишите и сформулируйте векторные и аналитические условия равновесия произвольной пространственной системы сил.

- Напишите и сформулируйте аналитические условия равновесия пространственной системы параллельных сил.
- Напишите и сформулируйте необходимые и достаточные условия равновесия произвольной плоской системы сил?
- Напишите и сформулируйте три формы уравнений равновесия произвольной плоской системы сил.
- Объяснить, как взаимно расположены главный вектор и главный момент произвольной плоской системы сил.
- Основная теорема статики о приведении произвольной системы сил к силе и к паре сил.
- Основная теорема статики о равновесии твердого тела под действием произвольной системы сил.
- Пара сил и её момент.
- Пара сил. Основное свойство пары сил.
- Показать, что в пределах абсолютно твёрдого тела силу можно переносить вдоль её линии действия в любую точку.
- Почему для плоской системы сил нет необходимости придавать векторный смысл моменту силы?
- Получить координаты центра параллельных сил.
- Получить уравнение центральной винтовой оси.
- Получить формулы для вычисления координат центра тяжести однородного тела (пластины, стержня).
- Почему для плоской системы сил нет необходимости придавать векторный смысл моменту силы?
- Поясните на рисунке взаимное расположение главного вектора и главного момента произвольной плоской системы сил.
- Равновесие твердого тела с учетом сил сухого трения. Конус трения.
- Различные случаи приведения систем сил.
- Рассказать о методах, применяемых при определении положения центра тяжести однородного тела (симметрия, метод разбиений, метод отрицательных масс).
- Рассказать о статических инвариантах системы сил.
- Рассказать о трении качения.
- Сформулировать основные аксиомы статики.
- Сформулируйте аксиомы статики.
- Сформулируйте теорему о трех уравновешенных силах.
- Сформулируйте и запишите векторное выражение момента силы относительно некоторого центра.
- Сформулируйте и запишите соответствующие формулы для определения равнодействующей двух параллельных и антипараллельных сил и точки её приложения.
- Сформулируйте теоремы об эквивалентности и сложении пар, иллюстрируя эти теоремы соответствующими рисунками.
- Сформулируйте лемму о параллельном переносе силы. Что такое присоединенная пара, чему равен её момент?
- Сформулируйте основную теорему статики о приведении произвольной системы сил к простейшему виду.
- Сформулируйте и докажите теорему о зависимости между моментом силы относительно оси и моментом силы относительно любой точки, лежащей на этой оси.
- Сформулируйте и докажите условия равновесия системы сходящихся сил.
- Сформулируйте определение момента трения качения. Поясните на рисунке, что представляет собой коэффициента трения качения и какова его размерность?
- Сформулируйте и докажите теорему о трех уравновешенных силах.
- Сформулируйте и докажите правило сложения двух параллельных сил.
- Сформулируйте и докажите правило сложения двух антипараллельных сил.

- Дайте определение пары сил и обоснование определения момента пары. Вектор-момент пары и его направление.
- Сформулируйте теорему о перемещении пары сил в плоскости её действия.
- Сформулируйте теорему о перемещении пары сил в плоскость параллельную плоскости её действия.
- Сформулируйте теорему об изменении плеча и сил пары.
- Сформулируйте теорему о сложении пар как угодно расположенных в пространстве.
- Сформулируйте лемму о параллельном переносе силы.
- Сформулируйте теорему о приведении произвольной пространственной системы сил к главному вектору и главному моменту.
- Сформулируйте теорему Вариньона для произвольной пространственной системы сил.
- Сформулируйте условия равновесия произвольной пространственной системы сил.
- Сформулируйте условия равновесия произвольной плоской системы сил.
- Сформулируйте условия равновесия системы параллельных сил в пространстве.
- Сформулируйте вторую форму условий равновесия произвольной плоской системы сил (теорема о трех моментах).
- Сформулируйте третью форму условий равновесия произвольной плоской системы сил.
- Сформулируйте лемму о параллельном переносе силы.
- Сформулируйте необходимые и достаточные условия равновесия произвольной плоской системы сил?
- Сформулируйте определение момента трения качения.
- Сформулируйте основную теорему статики (о приведении произвольной пространственной системы сил к заданному центру).
- Сформулируйте порядок решения задач статики.
- Сформулируйте теорему о трех уравновешенных силах.
- Сформулируйте теоремы об эквивалентности и сложении пар.
- Трение скольжения. Статический и динамический коэффициенты трения скольжения. Угол трения.
- Трение качения. Момент трения качения. Коэффициент трения качения и его размерность.
- Теорема о связи между главными моментами относительно разных точек.
- Теорема о связи между моментами силы относительно точки и оси.
- Теорема об эквивалентных системах сил.
- Теорема Пуансо о приведении произвольной системы сил с помощью элементарных операций к силе и к паре сил.
- Уравнения равновесия твердого тела под действием плоской системы сил.
- Уравнения равновесия твердого тела под действием произвольной системы сил.
- Уравнения равновесия твердого тела под действием системы параллельных сил.
- Установить условия жёсткости и статической определимости фермы.
- Установить необходимые и достаточные условия равновесия системы сил.
- Установить основные свойства пары сил.
- Установить связь между главными моментами системы сил, вычисленными относительно двух центров.
- Центр системы параллельных сил.
- Центр тяжести твердого тела и вывод формул для его определения.
- Чем отличается главный вектор от равнодействующей произвольной системы сил.
- Чему равна и как направлена сила трения скольжения. Какова размерность коэффициента трения скольжения.
- Что называется моментом силы, как определяется момент силы относительно точки?
- Что называется проекцией силы на ось, на плоскость?
- Что называют связью? В чем заключается принцип освобождения от связей? Перечислите основные типы связей, покажите их реакции.

- Что представляет собой геометрическое место точек пространства, в которых система сил приводится к динамическому винту?
- Что такое пара сил? Можно ли заменить пару сил равнодействующей? Дайте определение алгебраического и векторного момента пары сил.
- Элементарные операции над системами сил.

Кинематика

- Абсолютная, относительная и переносная скорости точек. Теорема сложения скоростей в сложном движении точки
- Абсолютное, относительное и переносное ускорения точки. Теорема сложения ускорений в сложном движении точки (теорема Кориолиса)
- Будет ли равно нулю ускорение в точке МЦС?
- В каких случаях поворотное, или кориолисово, ускорение точки равно нулю?
- В каких случаях ускорение Кориолиса обращается в ноль?
- В какой плоскости расположено ускорение точки и чему равны его проекции на естественные координатные оси?
- В какой плоскости трёхгранника естественной системы координат расположен вектор ускорения?
- В каких случаях движения точки обращаются в ноль: а) касательное ускорение; в) нормальное ускорение; с) полное ускорение?
- В чем состоит теорема о перемещении твердого тела, имеющего одну неподвижную точку?
- В чем состоит теорема о сложении скоростей?
- В чем состоит теорема о сложении ускорений точки в том случае, когда переносное движение является произвольным?
- В чем состоят основные задачи кинематики? Назовите кинематические характеристики.
- Векторные выражения для скоростей и ускорений точек вращающегося тела. Формулы Пуассона

Пуассона

- Вращательное движение твердого тела. Распределение скоростей и ускорений при вращательном движении.
- Вращательное и осеостремительное ускорения точки. Мгновенная ось вращения.
- Вращательное движение твердого тела. Уравнение вращательного движения твердого тела. Угловая скорость и угловое ускорение тела. Вектор угловой скорости и вектор углового ускорения
- Вращение твёрдого тела вокруг неподвижной оси. Закон вращения, угловая скорость, угловое ускорение.
- Вывести формулу для определения скорости точки при векторном способе задания её движения.
- Вывести формулы определения скорости точки при координатном способе задания её движения.
- Вывести формулу для определения скорости точки при естественном способе задания её движения.
- Вывести формулу для определения ускорения точки при векторном способе задания её движения.
- Вывести формулы для определения ускорения точки при координатном способе задания её движения.
- Вывести формулы равномерного и равнопеременного криволинейного движения точки. Начертите графики этих движений.
- Вывести формулы равномерного и равнопеременного вращательного движения твердого тела. Начертите график равнопеременного вращательного движения.
- Вывести формулу для определения скорости точек тела, вращающегося вокруг неподвижной оси.

- Вывести формулы для определения ускорения точек тела, вращающегося вокруг неподвижной оси.
- Вывести векторную формулу для скорости точек тела, вращающегося вокруг неподвижной оси.
- Вычисление угловой скорости при плоском движении тела
- Вычисление скорости любой точки тела, вращающегося вокруг неподвижной оси (формула Эйлера).
- Вычисление ускорения любой точки тела, вращающегося вокруг неподвижной оси.
- Где находится МЦС плоской фигуры, совершающей мгновенно поступательное движение?
- Дайте определение нормальной и соприкасающейся плоскости. Изобразите их на чертеже.
- Дайте определение абсолютной, относительной и переносной скорости точки.
- Дайте определение каждой из осей естественного координатного трехгранника и радиуса кривизны траектории в данной точке.
- Дайте определение поступательного движения твердого тела и докажите свойства поступательного движения.
- Дайте определение вращательного движения твердого тела вокруг неподвижной оси. Как задается это движение. Докажите формулы угловой скорости и углового ускорения тела. Как связана угловая скорость и число оборотов в минуту.
- Дайте определение плоскопараллельного движения твердого тела, обоснуйте и запишите уравнения плоскопараллельного движения.
- Дайте определения относительного, переносного и абсолютного движений точки, а также скоростей и ускорений этих движений.
- Дайте определение мгновенного центра ускорений. Как определяется его положение? Как определяются ускорения точек плоской фигуры с помощью мгновенного центра ускорений.
- Докажите формулу для определения скоростей точек тела, движущегося около неподвижной точки.
- Дайте определение сложного движения точки и основных понятий этого движения.
- Дайте вывод формулы ускорения Кориолиса и проведите анализ этой формулы.
- Дайте определение пары вращений. Докажите какому движению эквивалентна пара вращений.
- Дайте определение поступательного, вращательного вокруг неподвижной оси, плоскопараллельного движения тела.
- Дать определение вектора скорости точки.
- Дать определение вектора ускорения точки.
- Дать определение поступательного движения абсолютно твёрдого тела и изложить его основные свойства.
- Движение свободного твёрдого тела. Законы движения.
- Движение тела с одной шарнирно закреплённой точкой (сферическое движение). Законы движения (углы Эйлера).
- Доказать теорему о проекциях скоростей концов отрезка, соединяющего две любые точки плоской фигуры, на направление этого отрезка.
- Естественные оси координат. Проекции скорости на естественные оси.
- Естественные оси координат. Естественный трехгранник
- Зависит ли поступательное перемещение плоской фигуры и ее вращение от выбора полюса?
- Запишите законы равномерного и равнопеременного вращательного движения твердого тела.
- Запишите формулу для определения величины кориолисова ускорения.

- Запишите формулу распределения скоростей точек плоской фигуры. Как определить скорости точек плоской фигуры с помощью этой формулы? Сделайте соответствующий рисунок.
- Запишите формулу распределения ускорений точек плоской фигуры. Как определить ускорения точек плоской фигуры с помощью этой формулы? Сделайте соответствующий рисунок.
- Запишите векторную формулу ускорения Кориолиса. Сформулируйте правило для определения направления вектора ускорения Кориолиса? Поясните это правило с помощью рисунка.
- Запишите формулу модуля ускорения Кориолиса. В каких случаях кориолисово ускорение точки равно нулю?
- Запишите формулы касательного и нормального ускорения точки и проведите их анализ.
- Изложить основные правила построения плана скоростей.
- Изложить содержание естественного способа задания движения точки. Привести пример.
- Изложить содержание координатного способа задания движения точки. Дать определение траектории точки.
- Изложить способ вычисления вектора скорости точки при естественном способе задания её движения.
- Изложить способ вычисления вектора скорости точки при координатном способе задания её движения.
- Изложить способ вычисления вектора ускорения точки при естественном способе задания её движения.
- Изложить способ вычисления вектора ускорения точки при координатном способе задания её движения.
- К изучению какой фигуры сводится кинематика плоского движения?
- Как выражается зависимость между угловой скоростью вращающегося тела и линейной скоростью какой-нибудь точки этого тела?
- Как выражаются касательное и нормальное ускорения точки твердого тела, вращающегося вокруг неподвижной оси?
- Как изображается угловая скорость тела в виде вектора, как этот вектор направлен?
- Как можно найти положение мгновенного центра ускорений плоской фигуры, движущейся в своей плоскости?
- Как направлен вектор скорости криволинейного движения точки по отношению к её траектории?
- Как направлен вектор углового ускорения тела, имеющего одну неподвижную точку?
- Как направлен вектор ускорения криволинейного движения точки по отношению к её траектории, в какой плоскости он лежит?
- Как определяется модуль и направление ускорения точки при координатном способе задания её движения?
- Какие оси называются естественными координатными осями? Дайте их определение и приведите соответствующий рисунок.
- Какое движение твердого тела называется поступательным? Перечислите свойства поступательного движения твердого тела.
- Какое движение твердого тела называется вращением вокруг неподвижной оси? Запишите уравнение вращательного движения. Сделайте соответствующий рисунок.
- Какое вращение твердого тела называется равномерным, какое равномерно-переменным? Запишите уравнения равномерного и равномерно-переменного вращательного движения.
- Какая зависимость существует между угловой скоростью вращающегося тела и числом его оборотов в минуту?

- Как изображается угловая скорость тела в виде вектора, как определить направление этого вектора? Сделайте соответствующий рисунок.
- Как выражается зависимость между угловой скоростью вращающегося тела и линейной скоростью какой-нибудь точки этого тела?
- Какое движение твердого тела называется плоскопараллельным? Запишите уравнения плоскопараллельного движения твердого тела, пояснив их на рисунке.
- Как определить скорость точки плоской фигуры с помощью мгновенного центра скоростей? Запишите необходимые формулы, пояснив их на рисунке. Каковы будут скорости точек плоской фигуры в том случае, когда мгновенный центр скоростей этой фигуры окажется в бесконечности?
- Какая точка называется мгновенным центром ускорений? Как определить положение МЦУ и как с его помощью определить ускорение любой точки плоской фигуры? Сделайте соответствующий рисунок.
- Как задается движение твердого тела при поступательном, вращательном вокруг неподвижной оси и плоскопараллельном движении тела и как определяется скорость и ускорение точки при этих движениях тела?
- Как формулируется теорема о перемещении твердого тела, имеющего одну неподвижную точку? Поясните с помощью рисунка, как направлены векторы угловой скорости и углового ускорения при движении тела с одной неподвижной точкой?
- Как определить скорость точки плоской фигуры с помощью мгновенного центра скоростей?
- Как определить скорость точки плоской фигуры с помощью теоремы о проекциях скоростей концов отрезка на направление этого отрезка?
- Как определить скорость точки плоской фигуры с помощью формулы распределения скоростей?
- Как определить ускорение точки плоской фигуры с помощью формулы распределения ускорений?
- Как определяется скорость точки при координатном способе задания движения?
- Как определяется ускорение точки при координатном способе задания движения?
- Как определяются проекции скорости точки на неподвижные оси декартовых координат?
- Как определяется скорость точки тела, вращающегося вокруг неподвижной оси?
- Как определяется ускорение точки тела, вращающегося вокруг неподвижной оси? Как направлены и чему равны его составляющие?
- Как найти проекции ускорения точки на оси естественной системы координат?
- Как направлены естественные координатные оси в каждой точке кривой?
- Как направлены векторы угловой скорости и углового ускорения?
- Как найти проекции ускорения точки на оси неподвижной системы координат Декарта?
- Как классифицируется движение точки по ускорениям?
- Как определяются скорости точек, совершающих сложное движение?
- Как построить вектор относительной скорости?
- Как определяются ускорения точек, совершающих сложное движение в случае, когда переносное движение – поступательное?
- Как определить ускорение точки в случае, когда переносное движение – вращательное?
- Как определяется ускорение Кориолиса?
- Как определить направление вектора ?
- Как определяют угловую скорость твердого тела, вращающегося вокруг двух параллельных осей в одну и в разные стороны?
- Как формулируется теорема о сложении вращений вокруг параллельных осей? Вокруг пересекающихся осей?
- Как по уравнениям движения плоской фигуры найти скорость полюса и угловую скорость?
- Как определить скорость любой точки тела при плоскопараллельном движении?

- Как направлено ускорение точки М плоской фигуры, если угловая скорость постоянна, а ускорение полюса А направлено по прямой АМ?
- Как направлено ускорение точки М, если плоская фигура совершает мгновенно поступательное движение, а ускорение точки А перпендикулярно прямой АМ?
- Как связаны между собой угол поворота тела, угловая скорость и угловое ускорение при вращении его вокруг неподвижной оси?
- Как направлены векторы угловой скорости и углового ускорения при вращении тела вокруг неподвижной оси?
- Как определяют скорости точек тела, вращающегося вокруг неподвижной оси?
- Как определяют ускорения точек тела, вращающегося вокруг неподвижной оси?
- Как определяют скорость произвольной точки плоской фигуры, если известна скорость полюса?
- Как определяются скорости точек тела при плоском движении?
- Как определяется ускорение любой точки плоской фигуры?
- Как определяют ускорения произвольных точек тела, совершающего плоскопараллельное движение?
- Как определяется модуль и направление скорости точки при координатном способе задания её движения?
- Как распределены скорости точек тела по отношению к МЦС?
- Какая зависимость существует между радиус-вектором движущейся точки и вектором скорости этой точки?
- Какая зависимость существует между радиус-вектором движущейся точки и вектором ускорения точки?
- Какая зависимость существует между угловой скоростью вращающегося тела и числом его оборотов в минуту?
- Какая скорость точки называется относительной? Какая — переносной?
- Какие оси называются естественными осями координат?
- Какие способы задания движения точки применяются в кинематике и в чем они состоят?
- Какие способы задания движения точки применяются в кинематике и в чем они состоят?
- Как определить траекторию при координатном способе задания движения точки?
- Какие существуют способы определения положения МЦС?
- Какие уравнения описывают плоскопараллельное движение?
- Какие существуют способы определения скорости движения точки?
- Какая зависимость существует между радиус-вектором движущейся точки и вектором скорости этой точки? Как направлен вектор скорости криволинейного движения точки по отношению к её траектории?
- Какими уравнениями задается поступательное движение тела?
- Каким уравнением задается вращение тела вокруг неподвижной оси?
- Какие зависимости существуют между углом поворота, угловой скоростью и угловым ускорением тела?
- Какая зависимость существует между радиус-вектором движущейся точки и вектором ускорения точки?
- Какие применяют системы координат для исследования сложного движения точки?
- Каковы причины появления ускорения Кориолиса?
- Какие виды движения твердого тела называют простейшими?
- Каковы основные свойства поступательного движения твердого тела?
- Какое движение твердого тела называют вращением вокруг неподвижной оси?
- Каковы основные кинематические характеристики движения тела, вращающегося вокруг неподвижной оси?
- Какое движение твердого тела называется плоскопараллельным?
- Какими уравнениями задается плоское движение?

- Какая точка колеса, катящегося без скольжения по неподвижной плоскости, имеет наибольшую скорость?
- Каковы будут скорости точек плоской фигуры в том случае, когда мгновенный центр скоростей этой фигуры окажется в бесконечности?
- Каковы основные кинематические характеристики плоскопараллельного движения.
- Какое вращение твердого тела называется равномерным, какое равномерно-переменным?
- Какое движение твердого тела называется винтовым?
- Какое движение твердого тела называется движением вокруг неподвижной оси?
- Какое движение твердого тела называется плоским, или плоскопараллельным?
- Какое движение твердого тела называется поступательным?
- Какое движение твердого тела называется сферическим движением?
- Какое движение точки называется абсолютным, или составным?
- Какое движение точки называется относительным? Какое — переносным?
- Какое результирующее движение двух вращений относительно параллельных осей?
- Какое результирующее движение двух вращений относительно пересекающихся осей?
- Какое ускорение точки называется относительным? Какое - переносным?
- Какое движение твердого тела называют поступательным и какими свойствами оно обладает?
- Какое движение твердого тела называется вращением вокруг неподвижной оси? Как оно осуществляется? Каковы траектории точек тела при этом движении?
- Какому движению эквивалентна пара вращений? Чему равна скорость этого движения?
- Какую точку плоской фигуры называют мгновенным центром скоростей (МЦС)?
- Кинематика. Основные определения и задачи кинематики
- Кинематика точки. Способы задания движения точки
- Кинематические уравнения Эйлера. Проекции угловой скорости на подвижные и неподвижные оси.
- Матричные действия при перепроектировке скоростей. Свойства матрицы направляющих косинусов
- Мгновенный центр скоростей. Использование мгновенного центра скоростей для определения мгновенных скоростей точек плоской фигуры.
- Мгновенный центр ускорений. Использование мгновенного центра ускорений для определения мгновенных ускорений точек плоской фигуры.
- Мгновенный центр скоростей при плоском движении тела. Способы определения мгновенного центра скоростей
- Мгновенный центр ускорений
- Могут ли траектории точек тела при его поступательном движении быть окружностями? Если – да, то приведите примеры.
- Можно ли утверждать в общем случае, что в те моменты, когда скорость точки равна нулю, её ускорение также обязательно равно нулю?
- Можно ли рассматривать плоскопараллельное движение тела как сложное движение?
- Назовите способы задания движения точки и определение кинематических характеристик.
- На какие простейшие движения можно разложить плоскопараллельное движение?
- Напишите для x и y зависимости в случае движения точки в плоскости и по прямой?
- Напишите формулу для определения касательного ускорения точки. Что оно собой характеризует? Укажите, в каких случаях касательное ускорение равно нулю.
- Напишите формулу для определения нормального ускорения точки. Что оно собой характеризует? Укажите, в каких случаях нормальное ускорение равно нулю?
- Напишите формулы для определения касательного и нормального ускорения точки твердого тела, вращающегося вокруг неподвижной оси?

- Напишите векторные формулы для скоростей и ускорений точек тела, вращающегося вокруг неподвижной оси.
- Напишите векторные формулы для скоростей и ускорений точек тела, вращающегося вокруг неподвижной оси.
- Напишите формулу для определения касательного ускорения точки, укажите в каких случаях оно равно нулю? Что характеризует касательное ускорение точки.
- Напишите формулу для определения нормального ускорения точки, укажите в каких случаях оно равно нулю? Что характеризует нормальное ускорение точки.
- Опишите способы задания движения точки и связь между ними. Как найти уравнение траектории точки?
- Опишите, как определяются скорости точек плоской фигуры и её угловая скорость с помощью мгновенного центра скоростей.
- Опишите частные случаи определения положения мгновенного центра скоростей.
- Определение вектора угловой скорости и вектора углового ускорения при вращательном движении.
- Определение вектора угловой скорости тела при плоском движении.
- Основные способы вычислений углового ускорения при плоском движении тела
- Определение ускорений точек при плоском движении
- Определение скоростей точек тела при плоском движении. Теорема о проекциях скоростей двух точек
- Перечислите свойства поступательного движения твердого тела.
- Перечислите основные виды движения твердого тела.
- Плоское движение твердого тела. Уравнения плоского движения.
- Плоскопараллельное движение твёрдого тела. Законы движения.
- Плоскопараллельное (плоское) движение твердого тела. Разложение движения тела на поступательное и вращательное движения. Угловая скорость и угловое ускорение тела при плоском движении
- Поступательное движение твердого тела. Теорема о траекториях, скоростях и ускорениях точек тела
- По образующей цилиндра, равномерно вращающегося вокруг своей оси, равномерно движется точка. Чему равно и как направлено ее абсолютное ускорение?
- Поступательное движение твердого тела. Распределение скоростей, ускорений при поступательном движении.
- Проекции ускорения на оси естественные оси координат.
- Равномерное и равнопеременное движение точки
- Равномерное и равнопеременное вращение твердого тела
- Распределение скоростей при плоском движении твердого тела.
- Распределение ускорений при плоском движении твердого тела. Формулы Ривальса.
- Распределение ускорений при произвольном движении твердого тела.
- Рассказать про естественный трёхгранник. Записать векторы скорости и ускорения точки в осях естественного трёхгранника.
- Рассмотреть возможные случаи определения положения мгновенного центра скоростей.
- Рассмотреть возможные случаи определения положения мгновенного центра ускорений.
- Сформулируйте теоремы о перемещениях плоской фигуры. Сделайте соответствующие рисунки.
- Сформулируйте теорему о проекциях скоростей двух точек плоской фигуры. Как определить скорость точки плоской фигуры с помощью этой теоремы? Запишите необходимую формулу, пояснив её с помощью рисунка.
- Сформулируйте и докажите теоремы о перемещениях плоской фигуры.
- Сформулируйте и запишите теорему о сложении скоростей.
- Сформулируйте и запишите теорему о сложении ускорений точки в том случае, когда переносное движение является произвольным?

- Сформулируйте и докажите теорему о проекциях скоростей двух точек плоской фигуры на прямую, соединяющую эти точки.
- Сформулируйте и докажите теорему о сложении скоростей в сложном движении точки.
- Сформулируйте и докажите теорему о сложении ускорений в сложном движении точки.
- Сложение вращений твердого тела относительно параллельных осей. Рассмотреть случай, когда угловые скорости направлены в одну сторону.
- Сложение вращательного и поступательного движений твердого тела. Рассмотреть случай, когда скорость поступательного движения перпендикулярна угловой скорости вращательного движения.
- Скорость и ускорение точки, их проекции на декартовы оси координат.
- Сложение вращательных движений твердого тела относительно параллельных осей. Пара вращений.
- Сложение вращательных движений твердого тела относительно параллельных осей. Пара вращений.
- Сложение вращательных движений твердого тела относительно пересекающихся осей.
- Сложное движение точки. Изложить основные понятия и определения.
- Сколько степеней свободы имеет твердое тело в общем случае его движения в пространстве?
- Скорости и ускорения точек вращающегося тела
- Скорость точки при векторном, координатном и естественном способах задания движения
- Сложное движение точки. Абсолютное, относительное и переносное движение точки
- Сложное движение тела. Сложение поступательных движений
- Сложение поступательного и вращательного движений твердого тела
- Сложение вращений тела вокруг пересекающихся осей
- Сложение вращений тела вокруг параллельных осей (случай вращения в одну сторону)
- Сложение вращений тела вокруг параллельных осей (случай вращения в противоположные стороны)
- Способы задания движения точки. Траектория точки.
- Сформулировать правило Жуковского для определения направления ускорения Кориолиса.
- Сформулируйте правило определения направления кориолисова ускорения.
- Сформулируйте теоремы о перемещениях плоской фигуры.
- Теорема о мгновенном центре скоростей и способы его определения.
- Теорема о независимости угловой скорости от выбора полюса.
- Теорема о проекциях скоростей двух точек твердого тела на прямую, их соединяющую.
- Теорема о распределении скоростей в твердом теле. Угловая скорость твердого тела.
- Теорема о скорости точки в сложном движении.
- Теорема об ускорении точки в сложном движении (теорема Кориолиса).
- Теорема Эйлера о двух произвольных системах координат.
- Углы Эйлера и определение углового положения твердого тела.
- Указать случаи обращения в нуль ускорения Кориолиса.
- Уравнения плоского движения твердого тела. Уравнения движения точки плоской фигуры относительно условно неподвижной системы координат
- Ускорение точки при векторном и координатном способах задания движения
- Ускорение точки при естественном способе задания движения. Касательное и нормальное ускорение точки
- Ускорение Кориолиса.
- Формула для дифференцирования вектора в подвижной системе координат.
- Чему равны проекции вектора скорости точки на естественные оси?
- Чему равны проекции вектора ускорения точки на естественные оси?

- Чему равны проекции вектора скорости точки на естественные оси? Запишите соответствующие формулы.
- Чему равны проекции вектора ускорения точки на естественные оси? Запишите соответствующие формулы.
- Чему равно ускорение точки при равномерном криволинейном движении. Как это ускорение направлено и по какой формуле вычисляется?
- Что можно сказать об угловой скорости плоской фигуры, если ускорение точки А равно нулю, а ускорение точки М направлено вдоль прямой АМ?
- Что называется мгновенной осью вращения твердого тела, имеющего одну неподвижную точку?
- Что называется мгновенным центром скоростей? Каковы способы его нахождения?
- Что называется мгновенным центром ускорений плоской фигуры, движущейся в своей плоскости?
- Что называется угловой скоростью и угловым ускорением тела? Напишите формулы для их вычисления.
- Что называется мгновенным центром скоростей? Как определить положение мгновенного центра скоростей в общем и частных случаях? Сделайте соответствующие рисунки.
- Что характеризует собой касательное и нормальное ускорения точки?
- Что представляет собой абсолютное движение тела, участвующего в нескольких вращениях вокруг сходящихся мгновенных осей?
- Что представляет собой движение твердого тела, участвующего в нескольких вращениях вокруг произвольных осей и в нескольких поступательных движениях?
- Что такое мгновенная ось вращения, мгновенная угловая скорость, мгновенное угловое ускорение?
- Что называется мгновенным центром скоростей плоской фигуры и как он определяется в различных случаях?
- Что называют степенями свободы твердого тела?

Динамика

- Вычислить главный вектор и главный момент сил инерции механической системы.
- Вычислить кинетическую энергию при плоскопараллельном движении твёрдого тела.
- Вычислить кинетическую энергию при поступательном и вращательном движениях твёрдого тела.
- Вычислить работу вращающего момента.
- Вычислить работу силы тяжести.
- Вычислить работу упругой силы.
- Геометрия масс. Свойства моментов инерции и их вычисление для однородного стержня.
- Дайте определение и запишите формулу момента количества движения материальной точки?
- Дайте определение и запишите формулы главного момента количества движения системы относительно точки и относительно оси.
- Дайте определение коэффициента восстановления. По какой формуле можно определить этот коэффициент опытным путем.
- Дайте определения массы, момента инерции, импульса силы, работы силы, количества движения, кинетической энергии.
- Дайте определение механической системы. Центр масс системы. Классификация сил действующих на систему. Запишите дифференциальные уравнения движения системы.
- Дайте определение обобщенных координат механической системы. Каковы их обозначения?
- Дайте определение силы инерции материальной точки. Запишите формулы касательной и нормальной сил инерции точки.

- Дать определение и указать способ вычисления количества движения механической системы.
- Дать определение кинетической энергии материальной точки и механической системы.
- Дать определение кинетической энергии точки и механической системы. Сформулировать и доказать теорему Кенига.
- Дать определение количества движения точки и механической системы. Доказать формулу для вычисления количества движения механической системы. Что такое элементарный и полный импульс силы.
- Дать определение момента количества движения материальной точки и механической системы относительно центра.
- Дать определение момента количества движения точки и главного момента количеств движения механической системы.
- Дать определение поверхности уровня потенциального силового поля и доказать их свойства.
- Дать определение потенциального силового поля. Доказать свойства стационарного потенциального силового поля.
- Дать определение потенциального силового поля. Указать способ вычисления работы потенциальных сил.
- Дать определение силовой функции и потенциальной энергии системы. Доказать закон сохранения полной механической энергии.
- Дать определение силы инерции точки. Сформулировать и обосновать принцип Даламбера для материальной точки.
- Дать определение центра масс механической системы.
- Дать определение явления удара. Изложить основные понятия и допущения элементарной теории удара
- Дать определения материальной точки, механической системы, геометрически неизменяемой механической системы и абсолютно твёрдого тела.
- Дать определения мощности силы, элементарной работы силы и работы силы на конечном перемещении.
- Динамика точки в неинерциальной системе координат. Случай равновесия.
- Динамические реакции в подшипниках твердого тела, вращающегося вокруг неподвижной оси.
- Дифференциальные уравнения вращения твердого тела вокруг неподвижной оси.
- Дифференциальные уравнения движения системы материальных точек.
- Законы Ньютона и две основные задачи динамики материальной точки.
- Записать дифференциальные уравнения движения материальной точки в проекциях на декартовы оси и на оси естественного трёхгранника.
- Записать дифференциальные уравнения движения точек механической системы. Дать определение внешних и внутренних сил.
- Запишите дифференциальное уравнение вращательного движения твердого тела.
- Запишите и сформулируйте теорему об изменении кинетической энергии точки в различных формах.
- Запишите приближенную формулу для диссипативной функции механической системы с одной степенью свободы при малых отклонениях от положения устойчивого равновесия.
- Запишите различные формулы для определения элементарной работы силы.
- Запишите формулу и сформулируйте теорему о движении центра масс.
- Запишите формулу и сформулируйте теорему о количестве движения материальной точки в дифференциальной форме?
- Запишите формулу и сформулируйте теорему об изменении количества движения материальной точки на конечном промежутке времени?
- Запишите формулу и сформулируйте теорему об изменении количества движения системы в интегральной форме в векторном виде.

- Запишите формулу и сформулируйте, чему равен главный вектора сил инерции механической системы.
- Запишите формулу и сформулируйте, чему равен главный момент сил инерции механической системы.
- Запишите формулы для кинетической и потенциальной энергии механической системы с одной степенью свободы при малых отклонениях от положения устойчивого равновесия.
- Запишите формулы для нахождения положения центра масс материальной системы.
- Идеальные связи. Проблема замыкания уравнений Ньютона для систем со связями.
- Изложить последовательность интегрирования дифференциального уравнения прямолинейного движения точки в случае, когда сила зависит только от времени.
- Изложить последовательность интегрирования дифференциального уравнения прямолинейного движения точки в случае, когда сила зависит только от скорости.
- Изложить последовательность интегрирования дифференциального уравнения прямолинейного движения точки в случае, когда сила зависит только от координаты точки.
- Как вычисляется работа потенциальных сил на конечном перемещении точки?
- Как вычисляется элементарная и полная работа переменной по величине и направлению силы на криволинейном участке траектории?
- Как вычисляются силовые функции однородного поля силы тяжести и линейной силы упругости.
- Как записывается и формулируется теорема об изменении момента количества движения материальной точки?
- Как определить кинетическую энергию системы, состоящей из нескольких тел?
- Как определяется работа однородных сил тяжести, действующих на систему?
- Кинетическая энергия твердого тела в общем случае движения.
- Кинетическая энергия твердого тела при поступательном, вращательном и плоском движениях.
- Кинетическая энергия твердого тела с одной неподвижной точкой.
- Кинетическая энергия. Теорема Кенига.
- Кинетический момент и его проекции на оси координат. Связь между моментами количества движения относительно разных точек.
- Кинетический момент относительно центра масс в абсолютном и относительном движении.
- Кинетический момент твердого тела относительно неподвижной оси.
- Кинетический момент твердого тела относительно неподвижной точки.
- Момент инерции относительно произвольной оси, проходящей через данную точку.
- Напишите дифференциальные уравнения движения несвободной точки в проекциях на оси декартовой системы координат.
- Напишите дифференциальные уравнения движения свободной точки в проекциях на оси декартовой системы координат.
- Напишите дифференциальные уравнения движения свободной точки в проекциях на естественные оси координат.
- Напишите и сформулируйте теорему об изменении количества движения системы в дифференциальной форме в векторном виде.
- Напишите формулы для определения кинетической энергии тела, совершающего: поступательное, вращательное, плоское движения.
- Напишите формулы для определения моментов количеств движения системы относительно осей декартовой системы координат.
- Напишите формулы для определения элементарной работы силы, приложенной к вращающемуся телу, и для определения работы этой силы на конечном перемещении тела.

- Обосновать формулы элементарной и полной работы переменной силы в случае криволинейной траектории движения точки. Дать определение и записать формулу мощности силы.
- Опишите последовательность решения второй задачи динамики точки. Что такое начальные условия движения точки?
- Опишите последовательность решения первой задачи динамики точки.
- Получить дифференциальное уравнение вращательного движения твёрдого тела.
- Получить дифференциальные уравнения плоско-параллельного движения твёрдого тела.
- Получить дифференциальные уравнения поступательного движения твёрдого тела.
- Получить закон сохранения полной механической энергии.
- Получить общее уравнение динамики.
- Получить основные свойства внутренних сил механической системы.
- Потенциальные силовые поля. Работа силы в потенциальном поле.
- Сформулировать две основные задачи динамики материальной точки и изложить методы их решения.
- Сформулировать и доказать законы сохранения главных моментов количества движения механической системы.
- Сформулировать и доказать теорему о движении центра масс механической системы.
- Сформулировать и доказать теорему о кинетической энергии материальной точки в различных формах.
- Сформулировать теорему о кинетической энергии механической системы различных формах.
- Сформулировать теорему о количестве движения механической системы в различных формах.
- Сформулировать теорему о количестве движения точки в различных формах.
- Сформулировать теорему о моменте количества движения материальной точки. Рассмотреть движение точки под действием центральной силы.
- Сформулировать основные законы механики (законы Ньютона).
- Сформулируйте второй закон Ньютона. Напишите в векторном виде основное уравнение динамики точки.
- Сформулируйте закон сохранения полной механической энергии системы.
- Сформулируйте законы сохранения количества движения системы.
- Сформулируйте законы сохранения момента количества движения системы.
- Сформулируйте и запишите общее уравнение динамики в векторной и аналитической формах.
- Сформулируйте общие теоремы динамики.
- Сформулируйте определение и запишите формулу количества движения системы. Как связано количество движения системы с величиной и направлением скорости центра масс?
- Сформулируйте определение кинетической энергии системы. Как зависит кинетическая энергия системы от направления скоростей ее точек?
- Сформулируйте определение обобщенной силы.
- Сформулируйте определение связи. Какая связь называется стационарной, голономной, удерживающей?
- Сформулируйте основные задачи динамики.
- Сформулируйте основные законы динамики.
- Сформулируйте понятие мощности и запишите формулу для ее определения.
- Сформулируйте теорему об изменении главного момента количества движения материальной системы относительно точки и относительно оси.
- Сформулируйте теорему об изменении кинетической энергии системы в дифференциальной и в интегральной форме.

- Сформулируйте математическую постановку и изложите решение двух основных задач динамики точки.
- Сформулируйте, в чем заключаются первая и вторая задачи динамики точки?
- Теорема о движении центра масс.
- Теорема об изменении кинетического момента механической системы относительно неподвижной точки.
- Теорема об изменении кинетического момента механической системы относительно центра масс.
- Теорема об изменении кинетического момента относительно произвольной точки.
- Теорема об изменении количества движения системы материальных точек.
- Что называется потенциальной энергией и как определяется ее значение?
- Что называется элементарным импульсом и импульсом силы за конечный промежуток времени?
- Элементарная работа и мощность силы. Мощность системы сил, приложенных к твердому телу.
- Приведите классификацию кинематических пар. Какие пары могут существовать в плоских механизмах.
- В чем заключаются формулы образования пространственных и плоских механизмов (Малышева. Чебышева).
- Укажите основные характеристики пассивных звеньев, кинематических пар и приведите примеры.
- Каковы принципы образования механизмов по Ассуру. Что такое группа Ассура. Приведите основные виды плоских рычажных механизмов образованных группами 2 класса 2 порядка.
- Структурный анализ механизмов рассмотрите на примере. Обоснуйте основные цели и условия замены в плоских механизмах высших кинематических пар низшими.
- Каковы основные задачи кинематического исследования механизмов. Понятие о геометрических и кинематических характеристиках. Связь кинематических и передаточных функций.
- Каковы основные задачи кинематического анализа механизмов. Аналитический метод – способ проекций векторного контура (рассмотреть на примере).
- Каковы основные задачи кинематического анализа механизмов. В чем заключается метод планов (показать на примере).
- Каковы основные задачи кинематического анализа механизмов. В чем заключается метод графического дифференцирования диаграмм.
- Укажите основные задачи проектирования механизмов. Приведите условие нормальной работы, кинематику и параметры, достоинства и недостатки фрикционных передач. Что такое вариатор скорости.
- Объясните основную теорему зацепления, проанализируйте её следствия.
- Каковы геометрические элементы зубчатых колёс.
- Сложные зубчатые механизмы. Приведите последовательность определения передаточного отношения зубчатых сложных передач с промежуточными колесами и валами.
- Укажите основные определения и виды планетарных передач, объясните их назначение.
- Проанализируйте на примере аналитический метод кинематического анализа планетарных передач (метод Виллиса).
- В чем заключается графоаналитический метод кинематического анализа планетарных передач (приведите последовательность действий на примере).

3.4. Вопросы для промежуточного контроля (экзамен).

1. Предмет механики, основные понятия и определения. Пространство и время.

2. Предмет статики. Система сил, эквивалентные системы сил. Аксиомы статики.
3. Связи, реакции связей. Система сходящихся сил. Равнодействующая. Условия равновесия.
4. Моменты силы относительно точки и оси.
5. Пары сил и их свойства. Теоремы об эквивалентности пар сил. Условия равновесия системы пар сил.
6. Приведение системы сил к данному центру (основная теорема статики),
7. Главный вектор и главный момент системы сил. Условия равновесия произвольной пространственной системы сил.
8. Теорема Вариньона.
9. Три формы условий равновесия плоской системы сил.
10. Частные случаи приведения произвольной системы сил к центру.
11. Трение скольжения и трение качения.
12. Центр параллельных сил и центр тяжести.
13. Центр тяжести твердого тела: центр тяжести объема, площади и линии. Способы определения центра тяжести.
14. Предмет кинематики. Относительность механического движения. Системы отсчета. Векторный и координатный способы задания движения точки. Скорость и ускорение.
15. Естественный способ задания движения точки, скорости и ускорения.
16. Поступательное движение твердого тела. Вращение твердого тела вокруг неподвижной оси. Векторы угловой скорости и углового ускорения. Теорема о проекциях скоростей точек твердого тела.
17. Скорости и ускорения точек твердого тела при его вращении вокруг неподвижной оси.
18. Плоскопараллельное движение твердого тела. Уравнения движения плоской фигуры. Разложение движения плоской фигуры на поступательное и вращательное.
19. Теорема о скоростях плоской фигуры. Мгновенный центр скоростей, способы его определения. Теорема об ускорениях точек плоской фигуры.
20. Кинематика сложного движения точки и твердого тела: абсолютное, относительное, переносное движения. Теорема Кориолиса.
21. Сложение поступательных движений твердого тела.
22. Сложение вращений твердого тела вокруг осей, пересекающихся в одной точке.
23. Сложение вращений твердого тела вокруг параллельных осей.
24. Пара мгновенных вращений твердого тела. Кинематический винт.
25. Введение в динамику. Основные понятия и определения.
26. Аксиомы динамики (законы Галлилея-Ньютона).
27. Дифференциальные уравнения движения материальной точки в проекциях на оси декартовой системы координат и естественного трехгранника. Две основные задачи динамики для материальной точки.
28. Частные случаи решения второй основной задачи динамики для материальной точки; сила постоянная, зависит только от координаты, от ее скорости.
29. Дифференциальные уравнения движения материальной точки в инерционной системе отсчета. Частные случаи. Принцип относительности.
30. Механическая система: основные понятия и определения. Классификация сил, свойства внутренних сил. Связи, их классификация.
31. Центр масс механической системы.
32. Момент инерции n -ой степени.
33. Моменты инерции относительно оси, полюса, осей координат, их инвариантность.
34. Теорема Штейнера. Моменты инерции относительно параллельных осей.
35. Моменты инерции простейших однородных тел.
36. Количество движения материальной точки и механической системы.
37. Теорема об изменении количества движения механической системы.

- Закон сохранения количества движения. Теорема о движении центра массмеханической системы.
38. Моменты количества движения относительно точки и оси. Теорема об изменении момента количества движения.
 39. Кинетически и момент твердого тела, вращающегося вокруг неподвижной оси. Законы сохранения кинетического момента.
 40. Кинетическая энергия. Теорема Кенига. Кинетическая энергия твердого тела при его поступательном, плоско-параллельном движениях, вращении вокруг неподвижной оси.
 41. Теорема об изменении кинетической энергии.
 42. Работа сил и моментов, приложенных к твердому телу.
 43. Дифференциальные уравнения плоско-параллельного движения твердого тела и вращения твердого тела вокруг неподвижной оси.
 44. Классификация кинематических пар. Какие пары могут существовать в плоских механизмах.
 45. Формулы образования пространственных и плоских механизмов (Малышева. Чебышева).
 46. Основные характеристики пассивных звеньев, кинематических пар.
 47. Структурный анализ механизмов. Цели и условия замены в плоских механизмах высших кинематических пар низшими.
 48. Основные задачи кинематического исследования механизмов. Понятие о геометрических и кинематических характеристиках. Связь кинематических и передаточных функций.
 49. Каковы основные задачи кинематического анализа механизмов. Аналитический метод – способ проекций векторного контура (рассмотреть на примере).
 50. Каковы основные задачи кинематического анализа механизмов. В чем заключается метод планов (показать на примере).
 51. Каковы основные задачи кинематического анализа механизмов. В чем заключается метод графического дифференцирования диаграмм.
 52. Укажите основные задачи проектирования механизмов. Приведите условие нормальной работы, кинематику и параметры, достоинства и недостатки фрикционных передач. Что такое вариатор скорости.
 53. Геометрические элементы зубчатых колёс.
 54. Сложные зубчатые механизмы. Последовательность определения передаточного отношения зубчатых сложных передач с промежуточными колесами и валами.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

<i>Код компетенции</i>	<i>Содержание компетенции</i>	<i>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</i>
ПК-6	готовностью к применению	<u>знать:</u>

	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<ul style="list-style-type: none"> • Законы и зависимости механики, применяемые в современных сервисных технологиях; <u>уметь:</u> <ul style="list-style-type: none"> • выполнять анализ отечественного и зарубежного опыта по теоретической и прикладной механике; <u>владеть:</u> <ul style="list-style-type: none"> • терминологией, основными принципами и понятиями механики.
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<u>знать:</u> <ul style="list-style-type: none"> • содержание основных методов моделирования и оптимизации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <u>уметь:</u> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять моделирование и оптимизацию испытаний; <u>владеть:</u> <ul style="list-style-type: none"> • методиками моделирования и оптимизации испытаний.
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<u>знать:</u> <ul style="list-style-type: none"> • содержание основных методов моделирования и оптимизации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; <u>уметь:</u> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять моделирование и оптимизацию испытаний;

4.1. Этапы, показатели и критерии оценивания компетенций

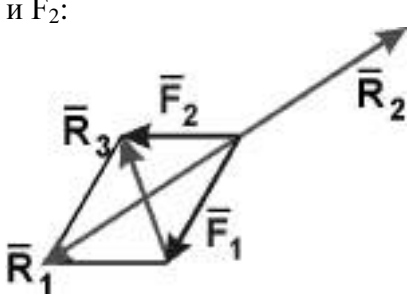
Код компетенции	ПК-6			Тип ФОС
	Критерии уровня освоения компетенции			
Показатели оценивания	Пороговый	Продвинутый	Высокий	
Знание законов и зависимостей механики, применяемых в современных сервисных технологиях;	51-65 % правильных ответов	66-85% правильных ответов	86-100% правильных ответов	Тест/на этапе текущего контроля, Практическое занятие №1
Умение выполнять анализ отечественного и зарубежного опыта по теоретической и прикладной механике;	см. критерии оценки удовлетворительно	см. критерии оценки хорошо	см. критерии оценки отлично	Перечень вопросов для промежуточного контроля/ на этапе сдачи экзамена
Владение терминологией,	см. критерии оценки	см. критерии оценки	см. критерии оценки	Практическое занятие №2

основными принципами и понятиями механики;	удовлетворительно	хорошо	отлично	
--	-------------------	--------	---------	--

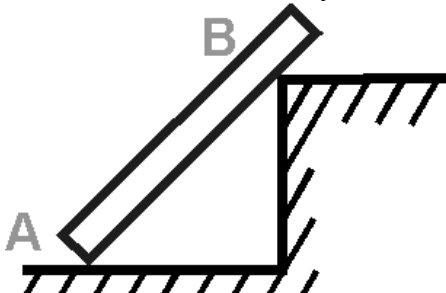
Код компетенции	ПК-10			Тип ФОС
	Критерии уровня освоения компетенции			
	Пороговый	Продвинутый	Высокий	
Знать содержание основных методов моделирования и оптимизации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;	51-65 % правильных ответов	66-85% правильных ответов	86-100% правильных ответов	Тест/на этапе текущего контроля,
Уметь осуществлять моделирование и оптимизацию испытаний;	51-65 % правильных ответов	66-85% правильных ответов	86-100% правильных ответов	Тест/на этапе текущего контроля,
Владеть методиками моделирования и оптимизации испытаний.	см. критерии оценки удовлетворительно	см. критерии оценки хорошо	см. критерии оценки отлично	Перечень вопросов для промежуточного контроля/ на этапе сдачи экзамена

4.2. Типовые контрольные задания

Пример тестов.

<p>Какая сила будет равнодействующей сил F_1 и F_2:</p> 	<p>R1</p> <p>R2</p> <p>R3</p> <p>Ни одна из сил</p>
	<p>Состояние твердого тела не изменится, если...</p> <p>добавить пару сил</p> <p>добавить уравновешивающую силу</p> <p>одну из сил параллельно перенести в другую точку тела</p> <p>добавить уравновешенную систему сил</p> <p>добавить любую систему сил</p>

Тело будет свободным, если...	<p>имеет одну точку опоры</p> <p>находится в равновесии</p> <p>на него не наложены связи</p> <p>равнодействующая всех сил равна нулю</p>	
Тело будет несвободным, если...	<p>может перемещаться по всем направлениям</p> <p>его движение ограничено связью</p> <p>может двигаться по вертикали</p> <p>может двигаться по горизонтали</p> <p>может вращаться</p>	
Связь это...	<p>тело, которое не может перемещаться</p> <p>тело, которое может свободно перемещаться</p> <p>сила, действующая на тело, которое не может перемещаться</p> <p>сила, действующая на тело, которое может перемещаться</p> <p>тело, ограничивающее перемещение данного тела</p>	
Реакция связи это...	<p>сила, с которой рассматриваемое тело действует на связь</p> <p>тело, ограничивающее свободное движение другого тела</p> <p>сила, с которой связь действует на тело</p> <p>взаимодействие между телом и связью</p> <p>любая неизвестная сила</p>	
Куда направлена реакция гибкой нити, каната, цепи:	<p>реакция образует произвольный угол с направлением связи</p> <p>вдоль гибкой нити, каната, цепи от рассматриваемого тела</p> <p>вдоль гибкой нити, каната, цепи к рассматриваемому телу</p> <p>перпендикулярно гибкой нити, каната, цепи</p> <p>под углом 45° к гибкой нити, каната, цепи</p>	

<p>Куда направлены реакции связей балки АВ, сила тяжести балки не учитывается:</p> 	вдоль балки АВ
	параллельно полу в т. А и перпендикулярно балке в т. В
	перпендикулярно полу в т. А и параллельно полу в т. В
	перпендикулярно полу в т. А и перпендикулярно балке в т. В

4.3. Методические материалы для оценки уровня освоения компетенций

Критерии выставления итоговой оценки

В результате изучения курса «Теоретическая и прикладная механика» магистранты должны:

- усвоить полный объем программного материала и излагать его на высоком научном уровне, свободно владея понятийным аппаратом и методологией дисциплины;
- изучить и использовать при ответах на вопросы рекомендуемую к курсу литературу;
- знать основные принципы и закономерности механики полимерных материалов;
- уметь применять на практике теоретические основы механики полимерных материалов при поиске решений в конкретных ситуациях профессиональной деятельности.

Для контроля **текущей** успеваемости и оценки знаний используется рейтинговая и информационно-измерительная система оценки знаний.

Система **текущего** контроля включает:

- 1) контроль работы на лекционных занятиях;
- 2) контроль работы на лабораторных занятиях.

1. Работа на лекционных занятиях оценивается преподавателем по составлению конспектов, обратной связи с магистрантами в ходе лекции.

Пропуск лекционных занятий предполагает отработку по пропущенным темам (написание письменной работы и устная беседа по теме).

Неотработанный (до начала экзаменационной сессии) пропуск более 50% лекционных занятий по курсу является основанием для недопуска к экзамену по курсу.

Перевод оценки работы магистранта на лекциях в баллы

Доля лекционных занятий, на которых студент активно работал в %.	Количество баллов
85 – 100	7-9
65 – 84	5-6
50 – 64	3-4
0 – 49	0-2

2. Работа на практических занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения магистрантами практических заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе.

Пропуск занятий предполагает отработку по пропущенным темам (подготовка письменной работы, с ответами на вопросы, выносимыми на практические занятия).

Неотработанный (до начала экзаменационной сессии) пропуск более 50% практических занятий по курсу является основанием для недопуска к экзамену по курсу.

Перевод оценки работы магистранта на практических занятиях в баллы

Доля лабораторных занятий, на которых студент активно работал в %.	Количество баллов
85 – 100	17-22
65 – 84	10-16
50 – 64	5-9
0 – 49	0-4

Форма итогового контроля – экзамен в классической форме или форме теста.

Критерии оценок знаний студентов на экзамене

Перевод характеристик ответа магистранта в баллы при классической форме экзамена (зачёта).

Характеристика ответа в классической форме	Количество баллов
<ul style="list-style-type: none"> • дают полный и развернутый ответ на все вопросы билета. • показывают всесторонние, систематизированные, глубокие и полные знания программного материала; • демонстрируют знание современной учебной и научной литературы по дисциплине; • свободно владеют научной терминологией; • показывают стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы; • поддерживают дискуссию с преподавателем по всем вопросам билета и по дополнительно задаваемым вопросам; • демонстрируют способность самостоятельно и творчески решать поставленные преподавателем проблемные ситуации. 	45 - 69
<ul style="list-style-type: none"> • показывают достаточно полные и глубокие знания программного материала; • демонстрируют знание основной и наиболее важной дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины; • владеют научной терминологией; • логически правильно излагают ответы на вопросы, умеют делать обоснованные выводы. • демонстрируют способность самостоятельно решать поставленные преподавателем проблемные ситуации. • поддерживают дискуссию с преподавателем по большинству вопросов билета. • при ответе на вопросы допускают ошибки и незначительные неточности в изложении, которые сильно не влияют на сущность 	20 - 44

излагаемого материала.	
<ul style="list-style-type: none"> • демонстрируют достаточный объем знаний дисциплине в рамках программы; • показывают усвоение основной учебной литературы по всем разделам программы; • владеют научной терминологией на уровне понимания; • пытаются поддержать дискуссию с преподавателем по отдельным вопросам билета; • при ответе на вопросы билета допускают ошибки и неточности в изложении материала. 	10 - 19
<ul style="list-style-type: none"> • показывают фрагментарные знания основного программного материала; • не владеют всей научной терминологией; • допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы билета; • демонстрируют обрывочные знания теории и практики по дисциплине; • не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя. 	0 – 9

Перевод характеристик ответа магистранта в баллы при тестовой форме экзамена

Доля правильных ответов на вопросы теста в %	Количество баллов
85 – 100	45 - 69
65 – 84	20 - 44
45 – 64	10 - 19
0 – 44	0 - 9

Итоговая оценка:

Работа на лекции. Максимальное количество баллов для магистрантов дневной формы обучения за активную работу на лекциях – 9 баллов.

Активная работа на практических занятиях (аргументированное мнение, научные сообщения, самостоятельное изучение и освещение дополнительных вопросов курса).

Максимальное количество баллов для магистрантов дневной формы обучения – 22 балла.

Итоговое тестирование или зачёт в устной форме – 69 баллов.

Всего - 100 баллов.

Шкала перевода баллов в итоговую оценку:

Числа баллов	Оценка
86 - 100	<i>Отлично</i>
75 - 85	<i>хорошо</i>
61 - 74	<i>Удовлетворительно</i>
0 - 60	<i>Не удовлетворительно</i>

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Механика материалов и конструкций: сборник задач : учеб. пособие для студентов вузов/ Ю. А. Окопный [и др.], под ред. В. П. Чиркова. - М.: Машиностроение, 2004. - 413 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N10(1).

Свободны: ч.з.N10(1)

2. Кравчук, А. С.Кравчук, А. С. Электронная библиотека механики и физики. Лекции по ANSYS с примерами решения задач: курс лекций для вузов : в 5 ч./ А. С. Кравчук, А. Ф. Смалюк, А. И. Кравчук. - Минск: БГУ, 2013 - 2013. - Бессрочная лицензия. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1)

3. Молотников, В. Я. Механика конструкций. Теоретическая механика. Сопротивление материалов: учеб. пособие/ В. Я. Молотников. - Санкт-Петербург; Москва; Краснодар: Лань, 2012. - 1 on-line, 608 с. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Лань(1).

б) дополнительная литература:

1. Поляхов, Н. Н. Теоретическая механика: учеб. для бакалавров/ Н. Н. Поляхов, С. А. Зегжда, М. П. Юшков ; под ред. П. Е. Товстика. - 3-е изд., перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2012. - 591, [1] с. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Бакалавр). - Библиогр.: с. 583. - Предм. указ.: с.584-589. - Лицензия до 20.05.2018 г.. - ISBN 978-5-9916-1469-6: 539.00, 10214.01, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 3: ч.з.N3(1), ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1). Свободны: ч.з.N3(1), ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1).

2. Детлаф, А. А. Курс физики: учеб. пособие для вузов/ А. А. Детлаф, Б. М. Яворский. - Москва: Academia, 2003. - 720с.: ил.. - (Высшее образование). - ISBN 5-7695-1040-4: 396.00, 396.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N3(1). Свободны: ч.з.N3(1)

3. Голубева, О. В. Теоретическая механика: [учеб. пособие для вузов]/ О. В. Голубева. - 3-е изд., перераб., доп.. - Москва: Высш. шк., 1976. - 350 с.: граф.. - Предм. указ.: с. 341-346. - 0.70 р. Имеются экземпляры в отделах: НА(1).

4. Бать, М. И.Бать, М. И. Теоретическая механика в примерах и задачах: учеб. пособие для вузов/ М. И. Бать, А. С. Кельзон, Г. Ю. Джанелидзе ; ред. Г. Ю. Джанелидзе. - Москва: Наука, 1973 - Т. 3: Специальные главы механики. - 487 с. - 0.87 р. Имеются экземпляры в отделах: всего 19: УБ(16), ч.з.N3(1), НА(2). Свободны: УБ(16), ч.з.N3(1), НА(2).

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.

2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).

2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).

6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).

7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

7.1. Общие рекомендации

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия. Практические занятия являются обязательными для освоения студентами методов нейрогенетического анализа. Поэтому пропуски недопустимы. В случае неявки на практические занятия по уважительной причине, студент в обязательном порядке должен отработать занятие по пропущенной теме.

7.2. Рекомендации по организации самостоятельной работы

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 118 часов. Эта работа предполагает:

- подготовку к практическим занятиям (подготовка презентации и сообщения по выбранной теме из предложенного списка);
- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованной литературе и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- подготовка к текущему (итоговая контрольная работа) и итоговому (экзамен) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих

разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

КОНКРЕТНЫЕ МЕТОДРЕКОМЕНДАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Критериями оценки результатов внеаудиторной СРС являются: уровень освоения студентом учебного материала; умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач; сформированность общеучебных умений; обоснованность и четкость изложения ответа; оформление материала в соответствии с требованиями.

Для самостоятельного и углубленного изучения предлагаются темы (см. п. 4.1).

В качестве источников информации необходимо воспользоваться интернет ресурсами (см. п. 7).

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости);

8.1. Перечень программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft PowerPoint

8.2. Перечень информационных справочных систем и баз данных

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

Основные российские ресурсы

1. **«Национальная электронная библиотека»** (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. **ЭБС Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. **Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. **ЭБС «Лань»** (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. **ЭБС «Юрайт»** (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. **ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»** (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. **ЭБС «IPRbooks»** (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. **ЭБС «Университетская библиотека онлайн»** (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. **Электронная библиотека ИД «Гребенников»** (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. **ЭБС «Консультант студента»** (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).

6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).

7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные и практические занятия проводятся в аудиториях специально оборудованных мультимедийными системами, плазменная панель с компьютером.

Перечень оборудования инженерно-технического института

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Кабинет для практических занятий.	

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

Аудитория 109

Лаборатория динамики и прочности материалов и конструкций

1. Копер маятниковый ИО 5003-03
2. Машина для испытания на сжатие ИП6085-2000-0
3. Машина универсальная для испытания конструкционных материалов УТС 110М-0,05
4. Машина для испытания асфальтобетонных материалов ДТС-06-50
5. Машина для испытания на кручение КТС 403
6. Машина для испытания на длительную прочность и ползучесть конструкционных материалов УТС 1200
7. Муфельная печь ПМ-14М
8. Фотомикроскоп отражённого света ZEISS NEOPHOT 32
9. Установка для испытания асфальтобетона на колееобразование УК-1
10. Универсальная машина для испытания конструкционных материалов УТС 110М-5
11. Виброплощадка лабораторная ВПЛ-2900
12. Измеритель силы натяжения арматуры ДО-60МГ4
13. Прибор для измерения геометрических параметров КОНСТАНТА К5
14. Прибор ультразвуковой УКС-МГ4

15. Измеритель электронный защитного слоя бетона ИПА-Г4.01
16. Электронный измеритель напряжений ЭИН-МГ4

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Основы гидравлики»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Пояснительная записка.**
- 2. Тематический план.**
- 3. Содержание учебной дисциплины.**
- 4. Тематика самостоятельных и курсовых работ.**
- 5. Материалы для контроля уровня знаний умений навыков и компетенций студентов.**
- 6. Критерии выставления зачета.**
- 7. Список литературы.**

1. Пояснительная записка

1.1. Место дисциплины «Гидравлика» в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки специалиста по направлению 43.03.01 «Сервис» .

«Гидравлика» является базовой дисциплиной математического и естественнонаучного цикла в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки специалиста по направлению 43.03.01 «Сервис» (Б.2).

1.2 Цель освоения дисциплины –

– дать будущим специалистам необходимые теоретические и практические знания, позволяющие рассчитывать характеристики, выбирать и эксплуатировать гидротехническое оборудование, используемое в системе технологии транспортных процессов.

Курс «Гидравлика» рассматривает вопросы, связанные с законами равновесия и движения жидких и газообразных тел и применением этих законов для решения технических задач.

1.3. Задачи изучения дисциплины.

Задачами изучения дисциплины «Гидравлика» являются:

- ознакомить студентов с основными положениями по равновесию и движению жидких и газовых сред, потерями напора при их движении в зависимости от модели течения, воздействием гидростатического давления на поверхности, совместной работе гидромашин в сети;
- ознакомить студентов с современными методами моделирования гидромеханических явлений;
- дать студентам сведения по теоретическим основам проектирования и эксплуатации инженерных систем предприятия и их оборудования, методике их расчета и выбора;
- ознакомить студентов с устройством инженерных систем и их оборудовании.

1.4. Основные требования к начальной подготовке, необходимые для успешного изучения дисциплины «Гидравлика»

Для успешного освоения курса необходимо знание физики в рамках программы средней школы.

1.5. Перечень дисциплин, для которых освоение данной дисциплины **необходимо как предшествующее**:

- Высшая математика;
- Физика;
- Теоретическая механика

1.6. Компетенции, формируемые у обучающегося в результате освоения дисциплины «Гидравлика»:

- ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
- ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

- ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

1.7. **Перечень знаний, умений и владений** студента в результате освоения дисциплины (в соответствии с указанными в ООП):

В результате освоения дисциплины студент должен:

- соблюдать единство терминологии и обозначений в соответствии с действующими стандартами РФ и использовать международную систему единиц измерений;
- **использовать нормативно-техническую документацию, разработки НИИ, материалы журналов и других периодических изданий по расчету, выбору и эксплуатации оборудования для систем технологии транспортных процессов.**

Знать:

- основные законы механики жидких и газообразных сред;
- модели течения жидкости и газа;
- особенности напорного и безнапорного движения жидких и газообразных сред;
- особенности конструктивного устройства гидромашин и гидравлического привода, используемых в системе сервиса;
- основы их технической эксплуатации.

Уметь:

- проводить расчеты и выбор основного оборудования для систем технологии транспортных процессов;
- использовать математические модели гидромеханических явлений и процессов для расчетов;
- проводить гидромеханических экспериментов в лабораторных условиях.

2. Тематический план.

Тематический план учебного курса

«Основы гидравлики»

очная форма обучения

2 курс 3 семестр

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Практические занятия	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
1	Вводные сведения. Основные физические свойства жидкостей и газов		1	1					
2	Основы кинематики. Силы, действующие в		1	1					

	жидкостях.								
3	Общие законы и уравнения статики и динамики жидкостей и газов		1	1					
4	Абсолютный и относительный покой (равновесие) жидких сред. Модель идеальной (невязкой) жидкости.		1	1					
5	Общая интегральная форма уравнений количества движения и момента количества движения. Подобие гидромеханических процессов		1	1					
6	Общее уравнение энергии в интегральной и дифференциальной формах. Турбулентность и ее основные статистические характеристики.		1	1					
7	Конечно-разностные формы уравнений Навье-Стокса и Рейнольдса. Общая схема применения численных методов и их реализация на ЭВМ		1	1					
8	Одномерные потоки жидкостей и газов. Расчет трубопроводов		1	1					
9	Распределительная и регулирующая арматура		1	1					
	Пневмоприводы транспортно-технологических машин		1	1					
	Гидравлические машины и передачи.		1	1					

Лопастные машины. Принцип действия объемных гидропередач								
Объемные гидропередачи. Основные элементы гидропередач		1	1					
Питающие установки. Нерегулируемая гидропередача. Гидропередачи с дроссельным регулированием, с машинным регулированием		1	1					
Методика расчета и проектирования гидропередач		2	2					
Составление схем гидравлических и пневматических передач		2	2					
Вводные сведения. Основные физические свойства жидкостей и газов		1	1					
Основы кинематики. Силы, действующие в жидкостях.		1	1					
Общие законы и уравнения статики и динамики жидкостей и газов		1	1					
Контактная работа	36,35	18	18				0,35	
Самостоятельная работа	35,65				35			0,65
Итого	72							
Промежуточная аттестация	Экзамен (3 семестр) 72 часа 2 ЗЕ							

3. Содержание дисциплины.

3.1 Содержание основных тем курса

1-Вводные сведения. Предмет механики жидкости и газа. Примеры гидромеханических задач из различных отраслей техники. Краткие исторические сведения о развитии науки. *Основные физические свойства жидкостей и газов.* Физическое строение жидкостей и газов. Основные физические свойства: сжимаемость, текучесть, вязкость, теплоемкость, теплопроводность. Гипотеза сплошности. Два режима движения жидкостей и газов. Неньютоновские жидкости.

Термические уравнения состояния. Растворимости газов в жидкостях, кипение, кавитация. Смеси. Особые свойства воды. ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

2-*Основы кинематики.* Два метода описания движения жидкостей и газов. Понятие о линиях и трубках тока. Ускорение жидкой частицы. Расход элементарной струйки и расход через поверхность. Уравнение неразрывности (сплошности) в разных формах. Вихревое и безвихревое (потенциальное) движения. *Силы, действующие в жидкостях.* Массовые и поверхностные силы. Напряжения поверхностных сил. Напряженное состояние. ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

3-*Общие законы и уравнения статики и динамики жидкостей и газов.* Уравнения движения в напряжениях. Уравнения гидростатики в форме Эйлера и их интегралы. Напряжения сил вязкости, обобщенная гипотеза Ньютона. Уравнение Навье-Стокса для вязкой жидкости. Примеры аналитических решений уравнений Навье-Стокса.

ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

4-*Абсолютный и относительный покой (равновесие) жидких сред.* Основная формула гидростатики. Определение сил давления покоящейся среды на плоские и криволинейные стенки. Относительный покой (равновесие) жидкости. Относительное равновесие жидкости в ускоренно движущихся резервуарах. *Модель идеальной (невязкой) жидкости.* Модель идеальной (невязкой) жидкости. Уравнения Эйлера. Баротропные и бароклинные течения. Интегралы уравнения движения жидкости для разных случаев движения. ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

5-*Общая интегральная форма уравнений количества движения и момента количества движения.* Закон изменения количества движения. Закон изменения момента количества движения. Силовое воздействие потока на ограничивающие его стенки. *Подобие гидромеханических процессов.* Понятие о методе размерностей. Пи-теорема. Числа и критерии подобия. Методы моделирования. Методы аналогий. ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа

6-*Общее уравнение энергии в интегральной и дифференциальной формах.* Турбулентность и ее основные статистические характеристики. Осредненные параметры и пульсации. Стандарт пульсационной скорости и степень турбулентности. Двухслойная модель турбулентности. ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

7-*Конечно-разностные формы уравнений Навье-Стокса и Рейнольдса.* Общая схема применения численных методов и их реализация на ЭВМ. Одномерные стационарные задачи. Одномерные нестационарные задачи. Плоские и пространственные потоки. ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

8-*Одномерные потоки жидкостей и газов.* Одномерная модель и приведение к ней плавно изменяющихся течений напорных и безнапорных потоков.

Обобщение уравнения Бернулли для потока вязкой жидкости. Гидравлические сопротивления, их физическая природа и классификация. Структура формул для вычисления потерь удельной энергии (напора). Основная формула равномерного движения. Сопротивления по длине для напорных и безнапорных потоков. *Расчет трубопроводов.* Простые трубопроводы, сложные трубопроводы, трубопроводы с переменным расходом по пути. Принципы расчета тупиковых и кольцевых трубопроводных сетей. Применение ЭВМ. ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

9-*Распределительная и регулирующая арматура.* Основные элементы и схемы пневмоприводов. Пневматические распределительные устройства. Пневмоаппараты. ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

10-*Пневмоприводы транспортно-технологических машин.* ЛК - 1 час, ПЗ - 1 час, СР - 2 часа.

11-*Гидравлические машины и передачи.* Общие сведения о гидромашинах. Классификация насосов и гидродвигателей. Принцип действия динамических и объемных машин. Основные параметры: подача (расход), напор, мощность, КПД. Баланс мощности в гидромашинах. Принцип действия гидropередач. *Лопастные машины.* Основы теории лопастных насосов. Центробежные насосы, схема проточной части, кинематика потока. Уравнение Эйлера. Теоретический напор, влияние конструктивных и режимных параметров. Полезный напор. Баланс энергии. Коэффициенты полезного действия. Характеристики центробежных насосов.

Основы теории подобия и формулы пересчета. Коэффициент быстроходности и типы лопастных насосов. Основные сведения об осевых насосах.

Насосные установки. Регулирование подачи. Последовательное и параллельное соединение насосов. Кавитация в лопастных насосах. Кавитационный запас и кавитационные характеристики. Формула С.С.Руднева и ее применение.

Назначение и области применения гидродинамических передач. Принцип действия и классификация. ЛК - 1 час, ПЗ -1 час, СР – 2 часа.

12-Принцип действия объемных гидropередач. Основные понятия и определения. Области применения гидроприводов. *Объемные гидropередачи.* Назначение и области применения гидродинамических передач. Классификация объемных гидроприводов по характеру движения выходного звена и другим признакам. *Основные элементы гидropередач.* Гидродвигатели, гидроаппаратура, фильтры, гидроаккумуляторы, гидрролинии). Силовые гидроцилиндры, их назначение и устройство. Расчет цилиндров, поворотные гидродвигатели. Роторные гидродвигатели - гидромоторы. Обратимость роторных насосов и гидромоторов. Гидромоторы роторно-поршневых, пластинчатых, шестеренных и винтовых типов. Расчет крутящего момента и мощности на валу гидромотора. Регулирование рабочего объема. Высокомоментные гидромоторы. ЛК - 1 час, ПЗ -1 час, СР - 2 часа.

13-Питающие установки. Гидробаки и гидроаккумуляторы насосных установок. Насосные установки гидроприводов. *Нерегулируемая гидropередача.* Гидроприводы поступательного движения. Гидроприводы вращательного движения. Гидроприводы поворотного движения. *Гидropередачи с дроссельным регулированием, с машинным регулированием.* Гидропривод с последовательным включением дросселя. Гидропривод с параллельным расположением дросселя. Гидропривод с регулятором расхода. Гидроприводы с регулируемым насосом и гидромотором. ЛК - 1 час, ПЗ -1 час, СР - 2 часа.

14-Методика расчета и проектирования гидropередач. Критерии проектирования гидравлических и пневматических систем управления. Структура системы и последовательность прохождения сигналов. Статические и динамические характеристики. Математические модели типовых пневмогидроприводов. ЛК - 2 часа, ПЗ -2 часа, СР - 2 часа.

15-Составление схем гидравлических и пневматических передач.

Блок-схема цепи управления. Составление принципиальной схемы. Обозначение элементов схемы. ЛК - 2 часа, ПЗ -2 часа, СР - 8 часов.

2 Тематика практических занятий

Номер практического занятия	Наименование практического занятия	Количество учебных часов
1	Методы и приборы измерения давления Относительное равновесие жидкости. Определение сил давления на твердые плоские и криволинейные поверхности.	1
2	Методы и приборы измерения давления Относительное равновесие жидкости. Определение сил давления на твердые плоские и криволинейные поверхности.	1
3	Изучение режимов движения (опыт Рейнольдса). Градуировка расходомера.	1
4	Опытная иллюстрация уравнения Бернулли. Определение силового воздействия потока жидкости и газа на преграду.	1
5	Определение гидравлического коэффициента трения в трубах и плоских каналах (потери по длине).	1

	Определение коэффициентов местных сопротивлений. Истечение через отверстия и насадки при постоянном напоре. Течение газа через сопло.	
6	Истечение жидкости при переменном напоре. Гидравлический удар	1
7	Моделирование потенциальных течений	1
	Изучение поля скоростей в канале. Исследование поля скоростей свободной струи.	1
8	Испытание лопастного насоса. Испытание объемного насоса.	1
9	Испытание гидропривода	1
10	Испытание пневмопривода	1
11	Гидравлический прыжок.	1
12	Мерные водосливы с тонкой стенкой.	1
13	Водослив с широким порогом.	1
14	Водослив практического профиля.	1
15	Методика расчета и проектирования гидropередач	1
16	Составление схем гидравлических и пневматических передач	3
ИТОГО		18

Практические занятия проводятся в интерактивной форме или в виде семинаров по решению задач. Работа на практических занятиях оценивается преподавателем по итогам подготовки и выполнения студентами практических заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе.

Пропуск практических занятий предполагает отработку по пропущенным темам (подготовка письменной работы с ответами на вопросы, выносимые на семинар).

Неотработанный (до начала экзаменационной сессии) пропуск более 50% семинарских занятий по курсу является основанием для не допуска к итоговой аттестации по дисциплине.

3. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4. Тематика самостоятельных, контрольных, курсовых работ и рефератов

4.1 Тематика самостоятельных работ:

Номер Содержание вопроса
темы

1. Вискозиметры.
2. Требования к рабочим жидкостям гидроприводов.
Измерение основных гидравлических величин
- 3.
4. Силы, действующие в жидкостях.
4. Относительное равновесие жидкости.
5. Определение потерь давления в гидроаппаратуре

6. Силы давления покоящейся жидкости на плоские и криволинейные стенки
7. Равновесие жидкостей в сообщающихся сосудах.
8. Местная и средняя скорость, расход элементарной струйки и расход через поверхность; струйная модель течения.
9. Короткие трубы: истечение в атмосферу, истечение под уровень.
10. Физическая природа и классификация гидравлических сопротивлений.
11. Коэффициент Дарси. Законы гидравлического сопротивления.
12. Основы гидромеханического моделирования.

Элементы теории размерностей и подобия.
13. Геометрическое, кинематическое и динамическое подобие.
14. Критерии гидромеханического подобия.
15. Гидравлический расчет трубопроводов.
16. Расчет разветвленных трубопроводов.
17. Простейшие схемы насосных установок и гидропривода.
18. Простейшие схемы гидропривода.
19. Основные рабочие параметры насосов.
20. Коэффициент быстроходности лопастных насосов.

Кавитация в лопастных насосах.
21. Поршневые насосы.
22. Регулирование подачи. Последовательное и параллельное соединение насосов.
23. Классификация и принцип действия объемных гидроприводов.
24. Объемный гидропривод замкнутой и разомкнутой циркуляции.
25. Гидроаппаратура.

26. Преимущества и недостатки гидропривода.
27. Примеры расчета гидропривода и гидродинамической передачи.
1
28. Следящий гидропривод.
29. Примеры применения гидропривода.
30. Пневмопривод.
31. Эксплуатация пневмогидроприводов

4.2. Тематика контрольных работ:

В процессе изучения курса студенты заочного отделения выполняют контрольную работу «Равновесие подвижного элемента гидросистемы. Параметры гидросети».

Цель контрольной работы – закрепить знания по расчетам и выбору инженерного оборудования.

Требования, предъявляемые к контрольной работе:

Контрольная работа должна содержать пояснительную записку с расчетами (объем 2-3 страницы печатного текста формата А4) и графическую часть, выполненную на листе (формат А4) в соответствии с текстом задания.

Контрольная работа является одной из форм текущего контроля знаний студентов. Проводятся в рамках лабораторных занятий в виде письменного опроса студентов по определенным темам. Неудовлетворительная оценка, полученная по контрольной работе, является основанием для недопущения студента к итоговой аттестации по дисциплине.

4.3. Тематика курсовых работ – (курсовые работы не предусмотрены)

4.4. Тематика рефератов - (рефераты не предусмотрены)

5. Вопросы для промежуточного и итогового контроля

5.1 Вопросы для промежуточного контроля не предусмотрены

5.2. Вопросы для итогового контроля (зачет)

1. Основные физические свойства жидкостей и газов.
2. Ньютоновские и неньютоновские жидкости. Требования к рабочим жидкостям гидроприводов.

3. Понятие гидростатического давления. Свойства давления.
4. Абсолютное, избыточное, вакуумметрическое давления.
5. Приборы для измерения давления.
6. Абсолютный и относительный покой. Относительное равновесие жидкости.
7. Поверхность уровня. Поверхность уровня жидкости в поле земного тяготения.
8. Закон Паскаля. Гидравлический пресс.
9. Закон Архимеда.
10. Сила гидростатического давления жидкости на плоские горизонтальные поверхности.
11. Сила гидростатического давления жидкости на плоские вертикальные поверхности.
12. Сила гидростатического давления жидкости на плоские наклонные поверхности.
13. Определение местоположения суммарной силы гидростатического давления на плоскую наклонную стенку.
14. Сила гидростатического давления жидкости на криволинейную поверхность.
15. Определение местоположения суммарной силы гидростатического давления на криволинейную поверхность.
16. Основные гидродинамические понятия.
17. Местная и средняя скорость.
18. Уравнение сохранения расхода. Его практическое применение: соотношение диаметров и скоростей в трубопроводах.
19. Уравнение Бернулли для идеальной жидкости. Полный, пьезометрический и скоростной напоры.
20. Уравнение Бернулли для реальной жидкости.
21. Режимы движения реальной жидкости. Число Re .
22. Гидравлические сопротивления. Их физическая природа и классификация. Структура формул для вычисления потерь энергии (напора).
23. Сопротивление по длине, основная формула потерь. Наиболее употребительные формулы для коэффициента трения.
24. Местное гидравлическое сопротивления, основная формула.
25. Частные виды местных сопротивлений.

26. Ламинарное движение жидкости. Закон распределения скоростей по сечению потока.
27. Турбулентный режим движения жидкости. Закон распределения скоростей по сечению потока.
28. Понятие о гидравлически гладких и гидравлически шероховатых трубах.
29. Диффузоры, конфузоры.
30. Истечение жидкостей из отверстий. Коэффициенты: сжатия струи, скорости, расхода.
31. Истечение жидкости из насадков. Коэффициенты: сжатия струи, скорости, расхода .
32. Расчет простого трубопровода.
33. Расчет трубопроводов при последовательном соединении труб.
34. Расчет трубопроводов при параллельном соединении труб.
35. Основные параметры гидромашин: расход., напор, мощность, КПД.
36. Работа насоса на сеть. Регулирование.
37. Последовательное соединение насосов.
38. Параллельное соединение насосов.
39. Классификация и принцип действия объемных гидроприводов.
40. Основные элементы пневмопривода.

6. Критерии выставления итоговой оценки

Студенты после изучения курса «Гидравлика» обязаны:

- изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу к курсу и использовать ее при ответах;
- усвоить полный объем программного материала и излагать его на высоком научном уровне;
- свободно владеть методологией дисциплины, свободно излагать основные понятия дисциплины;
- уметь творчески применять теоретические знания при решении практических задач;
- показать способность самостоятельно пополнять и обновлять знания в процессе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Зачет выставляется при условиях:

- ясного понимания теоретического материала, методологии,
- решения и отличного оформления расчетно-графических задач, успешного прохождения аттестаций, ответившим на вопросы зачета..

7. Список основной и дополнительной литературы, нормативных документов

а) основная литература

1. Гидравлика: учебник и практикум для академического бакалавриата/ В.А.Кудинов, Э.М.Карташов, А.Г.Коваленко, И.В.Кудинов, под ред. В.А.Кудинова.- 4-е изд. Перераб. И доп.-М.: Издательство Юрайт, 2018.-386с. - Серия: Бакалавр; Академический курс.
<https://www.biblio-online.ru/viewer/gidravlika-432989#page/1>.

б) дополнительная литература

2. <https://biblio-online.ru/viewer/gidravlika-442515#page/1>

3. <https://www.biblio-online.ru/viewer/osnovy-gidravliki-413481#page/1>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Основные российские ресурсы

4. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.

5. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.

6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

7. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).

8. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

8.3.1.1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).

8.3.1.2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

8.3.1.3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

8.3.1.4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).

8.3.1.5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).

8.3.1.6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).

8.3.1.7. База данных ВИНТИ РАН (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами: проектор, колонки, средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.*Требования к условиям реализации дисциплины:*

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук,
2.	Кабинет для практических занятий.	настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Сервисология и сервисная деятельность»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: " "

Калининград

Содержание рабочей программы

	Стр.
1. Наименование дисциплины (модуля)	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	8
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	8
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	9
5.1 Тематический план	9
5.2 Основные разделы курса	10
5.3 Тематика лабораторных работ	12
5.4 Тематика практических работ	12
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	16
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	17
7.1 Примеры контрольных и самостоятельных работ	18
7.2 Примеры вопросы для итогового контроля	23
7.3 Примеры тестовых заданий	24
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	33
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	34
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	35
10.1 Примеры тем для самостоятельного изучения	37
10.2 Перечень тем рефератов, эссе (докладов)	40
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	41
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	42

1. Наименование дисциплины (модуля)

Модуль 6 (Б1.Б.05) «Основы сервисной деятельности»
«Сервисология и сервисная деятельность»

В процессе изучения дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» студенты получают комплекс теоретических знаний, умений и практических навыков, позволяющих успешно изучать другие общие профессиональные и специальные дисциплины, основой которых являются понятия «услуга», «сервис», «сервисная деятельность», профессиональная ориентация студентов в области сервиса.

Цель учебной дисциплины дать базовые знания, умения, навыки, необходимые для осуществления сервисной деятельности.

Задачи дисциплины:

- раскрыть основные понятия сферы сервисной деятельности;
- проследить этапы становления сферы сервиса в России;
- обобщить деятельность учреждений и организаций, предоставляющих услуги, учитывая потребности потребителей;
- выделить особенности правового регулирования и перспективные направления совершенствования сферы сервисной деятельности в современных условиях;
- реализовать деятельностный подход в анализе сферы сервиса.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» бакалавр должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1.1

Перечень планируемых результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-4	<i>способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>	<i>По итогам изучения дисциплины бакалавр должен:</i> Знать: - цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса; Уметь: - использовать методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов сферы сервис; Владеть: - осуществлять контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса;
ПК-9	<i>способностью выделять и учитывать основные психологические особенности</i>	Знать: - положения КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.

	<i>потребителя в процессе сервисной деятельности</i>		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовывать мероприятия по соблюдению норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
ПК-8	<i>способностью диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</i>	<i>к</i> <i>с</i> <i>и</i>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процессы предоставления услуги в рамках согласованных условий. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности.

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области сервиса.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ситуационные задачи;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах.

Для развития у бакалавров навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

Таблица 1.2

Показатели достижения компетенций

Шифр компетенции и её содержание

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
Этап 1	Знать	- цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса;	Средства оценивания: - доклады - рефераты - тесты - дискуссии - лекции
Этап 2	Уметь	- использовать методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов сферы сервис;	Средства оценивания: - решение ситуационных задач - эссе - контрольная работа - лекции
Этап 3	Владеть <i>Навыки и (или) опыт деятельности</i>	- осуществлять контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса;	Средства оценивания: - самостоятельная работа - разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса - итоговый тест - лекции

Шифр компетенции и её содержание			
ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности			
Этап 1	Знать	- положения КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.	Средства оценивания: - доклады - рефераты - тест - лекции
Этап 2	Уметь	- обеспечивать безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер.	Средства оценивания: - решение ситуационных задач - эссе - контрольная работа
Этап 3	Владеть <i>Навыки и (или) опыт деятельности</i>	организовывать мероприятия по соблюдению норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.	Средства оценивания: - самостоятельная работа - разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса - итоговый тест

Шифр компетенции и её содержание			
ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями			
Этап 1	Знать	- анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса.	Средства оценивания: - доклады - рефераты

			- тест
Этап 2	Уметь	- организовывать процессы предоставления услуги в рамках согласованных условий.	Средства оценивания: - решение ситуационных задач - эссе - контрольная работа
Этап 3	Владеть <i>Навыки и (или) опыт деятельности</i>	- клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности.	Средства оценивания: - самостоятельная работа - разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса - итоговый тест

Таблица 1.3

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Этапы освоения компетенции	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенций	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
1 этап	Знать: - цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса; - положения КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ, нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания; - анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса. ОПК-2;ОПК-7;ПКО-4	Не знает	Поверхностное частичное освоение знаний	Общее, не структурированное знание	Достаточный, но содержащий отдельные пробелы уровень знания	Полное освоение знания
2 этап	Уметь: - использовать методы и приемы планирования, организации, мотивации и	Не умеет	Частично освоенные умения.	Минимально допустимые умения	Достаточные умения	Полностью сформированные умения.

	<p>координации деятельности подразделений объектов сферы сервис;</p> <p>- обеспечивать безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер;</p> <p>- организовывать процессы предоставления услуги в рамках согласованных условий.</p> <p>ОПК-2; ОПК-7; ПКО-4</p>					
3 этап	<p>Владеть:</p> <p>- осуществлять контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса;</p> <p>- организовывать мероприятия по соблюдению норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.</p> <p>- клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности.</p> <p>ОПК-2;ОПК-7;ПКО-4</p>	Не владеет	Отсутствие навыков Фрагментарное, сопровождающееся значительными ошибками, владение методами и навыками	Минимальное, необходимое, сопровождающееся не имеющими решающего значения ошибками, владение методами и навыками	В целом достаточное, но содержащее некоторые погрешности и владение методами и навыками	Свободное владение и использование без ошибок и погрешностей методов и навыков

Таблица 1.4

Планируемые уровни сформированности компетенций

№ п/п	Уровни сформированности компетенций	Основные признаки уровня
1	Пороговый (базовый) уровень (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при разработке технологий процесса сервиса с учетом требований потребителей, умеет определять и обосновывать требования потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.
2	Повышенный (продвинутый) уровень превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен осуществлять обоснованный выбор и разработку технологий процесса сервиса в различных ситуациях профессиональной деятельности; владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.
3	Высокий (превосходный) уровень (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при разработке технологий процесса сервиса с учетом требований потребителей, умеет определять и обосновывать требования потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.

Базовый уровень формирования компетенций предполагает овладение студентом необходимыми теоретическими знаниями, определенными навыками для решения практических задач, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; активно участвовать в дискуссиях по заданной теме. Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенций, получают отметку **«удовлетворительно/зачтено»** по дисциплине.

Студенты, не освоившие **базовый уровень** формирования компетенций, получают отметку **«неудовлетворительно/ не зачтено»** по дисциплине.

Повышенный (продвинутый) уровень формирования компетенций предполагает достаточные знания теоретического материала для решения практических задач по дисциплине. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий программы курса и умение применять на практике имеющиеся знания. Студенты, освоившие **повышенный (продвинутый) уровень** формирования компетенций, получают отметку **«хорошо/зачтено»** по дисциплине.

Высокий (превосходный) уровень формирования компетенций предполагает глубокое знание материала по дисциплине. Ответ студента на дополнительные вопросы без ошибок. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий

программы курса и умение применять на практике имеющиеся знания. Студент хорошо ориентируется в основной и дополнительной литературе. Студенты, освоившие **высокий уровень** формирования компетенций, получают отметку «отлично/зачтено» по дисциплине.

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Сервисология и сервисная деятельность» относится к блоку обязательных дисциплин (Б1.Б.05.01). Дисциплина изучается в 4 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» составляет 144 часа, в том числе контактная нагрузка составляет 58.35 часов, самостоятельная работа студентов –85.65 часов, 4 зачетные единицы, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем проводится в виде еженедельных консультаций и по средствам lmc-3, brs.

Компетенции, которые формируются предшествующими и последующими дисциплинами, дополняют и углубляют, формируемые в процессе изучения дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» компетенции.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Тематический план

Таблица 5.1

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические)	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
Модуль 6 (Б1.Б.05) «Сервисология и сервисная деятельность»									
1	Основы теории услуг		10	13		32			
1.1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения		4	4		10			

	потребностей человека								
1.2	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности		4	5		12			
1.3	Услуга как специфический продукт		2	4		10			
2	Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека		4	8		16			
2.1	Сервис и его особенности		2	4		8			
2.2	Место и роль общения участников сервисной деятельности		2	4		8			
3	Основы теории обслуживания		6	17		37			
3.1	Организация обслуживания потребителей		2	5		10			
3.2	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности		2	3		8			
3.3	Категории потребителей и особенности их обслуживания		1	5		10			
3.4	Сервис и сервисные технологии		1	4		9			
	Контактная работа	58.35	20	38				0.35	
	Самостоятельная работа	85.65				85			0,65
	Итого	144	20	38		85		0.35	0.65
	Промежуточная аттестация	Экзамен (4 семестр)							
		4 ЗЕ							

5.2. Основные разделы курса

Таблица 5.2

Основные разделы курса

Раздел 1.	Основы теории услуг
<i>Тема 1.1</i>	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
<i>Тема 1.2</i>	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности
<i>Тема 1.3</i>	Услуга как специфический продукт
Раздел 2.	Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека
<i>Тема 2.1</i>	Сервис и его особенности
<i>Тема 2.2</i>	Место и роль общения участников сервисной деятельности
Раздел 3.	Основы теории обслуживания
<i>Тема 3.1</i>	Организация обслуживания потребителей
<i>Тема 3.2</i>	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности
<i>Тема 3.3</i>	Категории потребителей и особенности их обслуживания
<i>Тема 3.4</i>	Сервис и сервисные технологии

Раздел 1. Основы теории услуг

Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Основные понятия. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности. Сервисология как область научного знания.

Тема 1.2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.

Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги). Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг.

Тема 1.3. Услуга как специфический продукт.

Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуги. Понятие о «контактной зоне». Безопасность услуг. Международные модели маркетинга услуг.

Раздел 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека.

Тема 2.1. Сервис и его особенности.

Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Человек и его потребности. Человек, индивид, личность. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль деятельности, управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).

Тема 2.2. Место и роль общения участников сервисной деятельности.

Правила общения в «контактной зоне». Сервис как форма субъект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Готовность к компромиссу с потребителем. Общение как отношение. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека.

Раздел 3. Основы теории обслуживания.

Тема 3.1. Организация обслуживания потребителей.

Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем.

Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.

Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.

Тема 3.2. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93). Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.

Тема 3.3. Категории потребителей и особенности обслуживания.

Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.

Тема 3.4. Сервис и сервисные технологии.

Понятие и содержание сервисных технологий. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

5.3. Тематика лабораторных работ

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

5.4. Тематика практических работ

1. Сфера сервиса: основные понятия.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
3. Специфические черты услуги.
4. *Самостоятельная работа № 1.*
5. Предприятия сферы сервиса: особенности организации и функционирования.
6. Общение в процессе предоставления услуг. Человек и его потребности.
7. Персонал: организация и правила обслуживания потребителей.
8. *Самостоятельная работа № 2.*
9. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности.
10. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение.
11. Сервисные технологии в процессе предоставления услуг.
12. *Самостоятельная работа № 3.*

Таблица 5.3

Перечень и тематика практически (семинарских) занятий

№ п/п	№ дисциплины и часы	Наименование и содержание практического занятия
1.	Темы 1.1.- 4 час.	<i>Сфера сервиса: основные понятия</i>

		<p>Предмет и задачи курса. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова, «сервисная деятельность», «культура сервиса», «услуга». Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Сервисная деятельность как динамичный комплекс материальных, социально-культурных и психологических компонентов.</p> <p>Принципы современного сервиса. Неравномерность развития сферы сервиса в условиях рыночной экономики.</p> <p>«Сервисная деятельность» как междисциплинарный курс, отражающий современное состояние и перспективы развития сферы сервиса.</p>
2.	Тема 1.2. – 3 час.	<p><i>Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России.</i></p> <p>Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Взаимосвязь исторического процесса становления потребностей и формирования сферы сервиса как социального явления. Вопросы истории развития сервиса в России, их значение для современной сервисной деятельности.</p>
3.	Тема 1.2. – 2 час.	<p><i>Периодизация истории сервисной деятельности в России.</i></p> <p>Сфера сервиса в России во второй половине 19 - начала 20 вв. Особенности сферы сервиса в Советской России. Позитивные и негативные тенденции в развитии сферы сервиса в 90-е гг. 20 вв. и в начале 3-го тысячелетия.</p>
4.	Тема 1.3. – 2 час.	<p><i>Перспективные направления совершенствования сферы сервиса в современных условиях.</i></p> <p>Информационные технологии в сервисной деятельности. Расширение ассортимента и повышение качества – основные направления совершенствования сервисной деятельности.</p> <p>Перспективные виды сервисной деятельности.</p>
5.	Темы 1.3. – 2 час.	<p><i>Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение.</i></p> <p>Сервисная деятельность как двусторонняя связь между производителем и потребителем услуги. Особенности поведения потребителей в процессе сервисной деятельности. Типология потребителей услуг. Сервисная деятельность и благосостояние населения. Мотивация потребителей услуг. Характеристики потребителей, влияющие на процесс сервисной деятельности. Безопасность услуг. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания потребителей.</p>
6.	Тема 2.1. – 2 час.	<p><i>Персонал: организация и правила обслуживания</i></p>

		<p>потребителей услуг.</p> <p>Профессионально-квалификационная структура организации сферы сервиса. Требования к персоналу сферы сервиса. Взаимоотношения специалиста сферы сервиса и потребителя (клиента) в процессе осуществления сервисной деятельности. Принципы профессионального поведения организатора сервиса. Методы управления сервисной деятельностью.</p> <p>Этапы предоставления услуги. Особенности индивидуальных и групповых форм предоставления услуг. Организатор сервисной деятельности как разработчик (конструктор), исполнитель услуги и лидер групповых форм предоставления услуг.</p>
7.	Тема 2.1. – 2 час.	<p>Предприятия, учреждения сферы сервиса: особенности организации и функционирования</p> <p>Теория организации обслуживания как комплекс мероприятий и действий по управлению сервисной деятельности.</p> <p>Виды сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика. Сегментация рынка услуг.</p> <p>Предприятия, оказывающие услуги населению. Индустрия и инфраструктура сервиса. Производственные объединения в сфере сервисной деятельности. Конкуренция, репутация, имидж предприятия сферы сервиса.</p>
8.	Тема 2.2. – 2 час.	<p>Сервисные технологии в процессе предоставления услуг</p> <p>Сервисная деятельность как комплекс. Понятие «контактной зоны». Особенности процесса осуществления сервисной деятельности. Учет специфики сервиса различных категорий потребителей.</p>
9.	Тема 2.2. – 1 час.	<p>Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.</p> <p>Общение в процессе предоставления услуг как межличностные отношения при совместной деятельности. Условия и формы регулирования совместной деятельности.</p>
10.	Тема 2.2. – 1 час.	<p>Деловые и межличностные конфликты в сфере сервиса.</p> <p>Основные стратегии поведения в конфликте. Типология конфликтных личностей. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Советы сотруднику сервисной организации по разрешению конфликтов.</p>
11.	Тема 3.1. – 2 час.	<p>Сервисные технологии в процессе предоставления услуги.</p> <p>Структура сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуг. Установление и развитие контактов, обмен информацией, стратегия взаимодействия, восприятие и понимание партнера.</p> <p>Уровни взаимодействия как элемент предоставления услуги.</p>

		<p>Степень вовлеченности как характеристика сервисного взаимодействия. Факторы удовлетворенности и неудовлетворенности потребителя предоставлением услуги. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги как «школа на ходу» для потребителя. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги.</p>
12.	Тема 3.1. – 3 час.	<p><i>Сервисные технологии в процессе продажи услуги.</i> Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации. Информирование потребителей, содержание сроки предоставления информации. Индивидуальный подход к потребителю. Проникновение в мотивацию приобретения в интересы, запросы потребителя. Типология продавцов и потребителей в процессе приобретения услуги. Стадии личной продажи услуги. Прием и установление отношений. Выявление потребностей. Презентация услуг. Преодоление возражений. Осуществление продажи и последующий контакт с потребителем.</p>
13.	Тема 3.2. – 4 час.	<p><i>Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности.</i> Государственные нормативные акты как средство регулирования сервисной деятельности. Лицензирование и сертификация в сервисной деятельности. Стандарты и нормы сервисной деятельности. Договорные отношения в сфере сервиса. Права потребителей услуг. Документы, фиксирующие отношения сервисной организации и потребителей услуг. Содержание и атрибуты документов. Обеспечение безопасности сервисной деятельности.</p>
14.	Тема 3.3. – 3 час.	<p><i>Перспективные направления совершенствования сферы сервиса в современных условиях</i> Место сервисной деятельности в индустриальном и постиндустриальном обществе. Развитие материальной базы сервисной деятельности как результат научно-технического прогресса.</p>
15.	Тема 3.3. – 2 час.	<p><i>Расширение ассортимента, качества услуг.</i> Компьютеризация в сервисной деятельности. Повышение профессионализма кадров и производительности труда. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный и перспективный вид профессиональной деятельности.</p>
16.	Тема 3.4 – 4 час.	<p><i>Сервис и сервисные технологии</i> Понятие и содержание сервисных технологий. Новые виды услуг. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.</p>

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на *аудиторных* занятиях и на *внеаудиторную* самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-3.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента
2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС по дисциплине «Сервисология и сервисная деятельность» используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Таблица 7.1

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-4	<i>способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические,</i>	<i>По итогам изучения дисциплины бакалавр должен:</i> Знать: - цели и задачи управления структурными

	<i>конфессиональные и культурные различия</i>	<p>подразделениями объектов сферы сервиса;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов сферы сервис; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса;
ПК-9	<i>способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</i>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - положения КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать мероприятия по соблюдению норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.
ПК-8	<i>способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</i>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процессы предоставления услуги в рамках согласованных условий. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности.

Шкалы оценивания

Таблица 7.2

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы (балльно-рейтинговая система)	Баллы
Посещаемость и активная работа на практических занятиях	0-5
Самостоятельные работы	0-30
Промежуточное тестирование	0-25
Итого за учебную работу	0-60
Экзамен (итоговый тест)	0-40
Всего	0-100

Балльная шкала оценки

Итоговая оценка	Количество баллов
Неудовлетворительно	менее 40
Удовлетворительно	41 – 60
Хорошо	61 – 85
Отлично	86 – 100

7.1. Примеры контрольных и самостоятельных работ

7.1.1 Примеры контрольных работ

<p><i>Вариант 1</i></p> <p>1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.</p> <p>2. Специфика предоставления транспортных услуг.</p>
<p><i>Вариант 2</i></p> <p>1. Классификация услуг.</p> <p>2. Региональный сервис и его особенности.</p>
<p><i>Вариант 3</i></p> <p>1. Принципы и задачи современного сервиса.</p> <p>2. Покупательское поведение и факторы, оказывающие влияние на него.</p>
<p><i>Вариант 4</i></p> <p>1. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания.</p> <p>2. Функции гарантии в сфере услуг.</p>
<p><i>Вариант 5</i></p> <p>1. Место и роль сервисного обслуживания на современном этапе развития экономики.</p> <p>2. Развитие сферы услуг. Региональный аспект.</p>
<p><i>Вариант 6.</i></p> <p>1. Рынок услуг и его особенности.</p> <p>2. Тенденции развития рынка услуг. Региональный аспект.</p>
<p><i>Вариант 7.</i></p> <p>1. Культура сервиса.</p> <p>2. Значение повышения квалификации персонала сервисного предприятия.</p>
<p><i>Вариант 8.</i></p> <p>1. Этические основы и эстетические аспекты сервисной деятельности.</p> <p>2. Выбор тактики обслуживания потребителя.</p>
<p><i>Вариант 9.</i></p> <p>1. Фирменный сервис, его особенности и преимущества.</p> <p>2. Организация фирменного сервиса на предприятиях сферы услуг.</p>
<p><i>Вариант 10</i></p> <p>1. Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг.</p> <p>2. Обзор новшеств на рынке услуг.</p>
<p><i>Вариант 11.</i></p> <p>1. Жизненный цикл услуги.</p> <p>2. Формы обслуживания. Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.</p>

<p><i>Вариант 12.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика основных потребителей услуг и выбор целевого рынка. 2. Характеристика сегментов рынка потребителей.
<p><i>Вариант 13.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие качества услуги. 2. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
<p><i>Вариант 14.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика услуги как товара. 2. Жизненный цикл услуги.
<p><i>Вариант 15</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Качество услуги как объект управления. 2. Особенности внедрения менеджмента качества на предприятиях сферы услуг.
<p><i>Вариант 16</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. 2. Проблемы в области стандартизации и сертификации услуг.
<p><i>Вариант 17</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Покупательское поведение и факторы на него влияющие. 2. Организация обратной связи на предприятиях сервиса.
<p><i>Вариант 18</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Применение международных стандартов качества в современной практике организации сервисной деятельности. 2. Принципы TQM и их применение в практике сервисной деятельности
<p><i>Вариант 19</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. 2. Современный сервис: проблемы и перспективы развития.
<p><i>Вариант 20</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов. 2. Сервис как деятельность и как потребность.

7.1.2 Примеры самостоятельных работ

Самостоятельная работа № 1

Роли предприятий по Ф. Котлеру (max 10б.)

Филипп Котлер классифицирует компании в зависимости от их роли на целевом рынке. Каждому из них приписывается особый стиль поведения на рынке. Заполните таблицу и приведите по одному **примеру** предприятия г. Калининграда или области, которое соответствует определённой роли.

Таблица 1

Классификация компаний в зависимости от их роли на целевом рынке

№	Роль предприятия (фирмы)	Стратегии	Цель	Пример предприятия
1				
2				
3				

4				
---	--	--	--	--

Самостоятельная работа № 2
(max 10 б.)

1. **Дайте определение** понятию «контактная зона».
2. **Соотнесите характеристики** межличностного расстояния в процессе обслуживания с **видами** «контактной зоны».
3. Изобразите виды «контактной зоны» **схематично**.
4. Какая зона может считаться «контактной» на предприятиях сервиса выбранного Вами профиля.

Самостоятельная работа № 3
CHECK LIST – инструмент оценки сервиса (max 10 б.)

1. Что это за документ?
2. Что включает в себя данный документ?
3. Для чего он предназначен?

Составьте CHECK LIST для оценки сервиса любого предприятия сферы услуг (желательно по выбранному профилю).

Самостоятельная работа № 4
(max 10 б.)

1. Составьте список, как минимум из 10 услуг, которыми вы пользовались за последнее время. Какие программы лояльности действуют на предприятиях, предоставляющих данные услуги?
2. В каких случаях клиент может заменить физическое посещение места оказания услуги удаленным способом обслуживания?
3. Каким образом клиенты выбирают предприятие сервиса, что является для них главным?
4. Представьте себя в роли инспектора, проверяющего работу предприятий сферы услуг. Опишите критерии, по которым вы будете оценивать их качество. Предложите методы определения степени удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов.

1 задание

№	Виды услуг	Типы программ лояльности
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

9		
10		

2 задание

Обведите порядковый № услуги.

3 задание

№	Критерии выбора предприятия	Что является главным?
1		
2		
3		
4		

№	Критерии оценки	Предложите методы определения степени удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов
1		
2		
3		
4		
5		
6		

7.1.3 Примеры ситуационных задач

<p><i>Задача №1</i></p> <p>Ф.И.О. _____ № _____</p> <p>группы _____</p> <ul style="list-style-type: none"> • При ответах на вопросы ссылайтесь на номер статьи.* <p>1. Вправе ли потребитель Н. предъявить требования Исполнителю, связанные с недостатком выполнения услуги через год после её оказания, если гарантийный срок не был предусмотрен?</p> <p>2. Потребитель К. требовал от Исполнителя произвести химчистку салона своего автомобиля купленными им в США средствами. Производитель услуги своевременно информировал потребителя о том, что данные средства ими никогда не применялись, и они не могут гарантировать высокое качество оказываемой услуги. Потребитель настоял на своём требовании. Качество работ его не устроило, и потребитель К. потребовал за счёт Исполнителя произвести химчистку салона повторно. Обоснуйте свой ответ.</p>

<p><i>Задача №2</i></p> <p>Ф.И.О. _____ № _____</p> <p>группы _____</p>

- При ответах на вопросы ссылайтесь на номер статьи.

1. Потребитель Р. просит отреставрировать старинную икону. Исполнитель предупреждает Потребителя о том, что в ходе реставрации могут возникнуть скрытые на данный момент дефекты материала и икона может частично разрушиться. Потребитель соглашается на реставрацию. Принимая работу, Потребитель указывает на появившиеся неровности, и отказывается платить за выполненную услугу. Обоснуйте свой ответ.

2. Гражданин М. подписал с ООО «Ремонт» договор на выполнение услуги (ремонт квартиры) и указал там сроки выполнения работ, включая промежуточные сроки. Исполнитель нарушил промежуточные сроки выполнения работ. Каковы должны быть действия гражданина М.?

Задача №3

Ф.И.О _____ № группы _____

- При ответах на вопросы ссылайтесь на номер статьи.

1. Гражданин А. купил радиатор охлаждения двигателя для импортного автомобиля, и оказалось, что данный радиатор не подходит. Как вернуть радиатор и получить деньги обратно?

2. В период гарантийного срока у меня сломался мобильный телефон, и пришлось сдать его в ремонт. Должны ли мне предоставить другой телефон на время ремонта?

Задача №4

Ф.И.О _____ № группы _____

- При ответах на вопросы ссылайтесь на номер статьи:

1. Вправе ли я требовать обмена купленного мною смесителя воды (не подошла модель)?

2. Знаю, что для сезонной обуви и одежды гарантийный срок начинает исчисляться не с момента покупки, а с начала сезона. Когда же начинаются сезоны? Какими нормативными актами это устанавливается?

Задача №5

Ф.И.О _____ № группы _____

- При ответах на вопросы ссылайтесь на номер статьи:

1. СТОА отказался принять мой автомобиль в гарантийный ремонт на основании того, что сигнализация была установлена не у них, а на другом сервисе. Законно ли это?

2. Имеют ли права при въезде на СТОА в принудительном порядке производить мойку автомобиля?

*** статьи Закона РФ «О защите прав потребителей»**

7.2. Примерные вопросы для итогового контроля (экзамен)

1. Какие этапы определяют содержание предпродажного сервиса? Определить основные задачи на каждом из этапов.
2. Что отражает стратегия смешанного обслуживания? В чем заключены стратегические приоритеты сервисной деятельности с точки зрения реализации стратегии смешанного обслуживания?
3. Определить состав основных элементов организации торгового обслуживания. Ответ проиллюстрировать практическими примерами.
4. Установить перечень ключевых вопросов планирования предпродажного обслуживания потенциальных потребителей.
5. В чем заключен состав гарантийных обязательств поставщика или производителя? Выбрать определенный вид продукции и сформулировать необходимый перечень гарантий.
6. Определить комплекс услуг, который охватывает период послегарантийного обслуживания потребителей.
7. Что включает в себя понятие фирменный сервис? Какие причины определяют возрастающую роль фирменного сервиса на современном этапе развития? В чем заключены преимущества фирменного сервиса?
8. Определить состав основных работ сервисных служб предприятия (производителя) до поступления изделия потребителю как стадии организации фирменного сервиса.
9. Установить перечень и содержание задач фирменного сервиса на этапе сервисного сопровождения продукции в период эксплуатации изделия (по всем этапам жизненного цикла).
11. Какие группы факторов обуславливают формирование потребительского поведения? В чем заключается влияние каждой группы факторов?
12. Объяснить, в чем проявляется влияние культурного уровня и этнической принадлежности на поведение потребителя. Ответ подкрепить примерами.
13. Определить роль социального положения в формировании поведения потребителя. Перечислить основные переменные, характеризующие отличительные черты социального класса.
14. Какое влияние на поведение потребителя оказывает семья? Что необходимо учитывать при разработке программы сервисного обслуживания?
15. Выбрать по своему усмотрению отдельную социальную группу. Продемонстрировать влияние этой группы на формирование отличительных особенностей поведения потребителей.

16. Дать краткую характеристику ситуационным факторам, которые оказывают влияние на поведение индивида при выборе и покупке товаров и услуг.
17. Перечислить основные параметры личности, определяющие потребительское поведение. Какую роль факторы личного порядка играют при разработке программы обслуживания клиентов?
18. Дать характеристику психологическим параметрам индивида, определяющим особенности поведения покупателя. Ответ подкрепить примерами.
19. В чем заключено отличие поведения потребителей в условиях промышленной среды от потребительского рынка?
20. Установить перечень факторов, определяющих поведение организации на рынке при заключении сделки.
21. Привести состав и дать краткую характеристику основных потребностей человека.
22. Выделить основные признаки классификации потребностей с позиции организации сервисной деятельности. Что дает такая классификация в плане обслуживания потребителей?
23. Назвать основные формы мотивационного конфликта. Определить основные этапы конкурентного выбора.
24. Теория иерархии потребностей. Определить состав и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить примерами, построив игровую пирамиду потребностей.
25. Теория приобретенных потребностей. Определить состав факторов и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить примерами в разрезе каждого уровня.
26. Теория уровней потребностей. Определить состав и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить практическими примерами в разрезе каждого уровня.
27. Теория двухфакторной мотивации. Определить состав факторов и формирующих их элементов. Определить роль каждого из них в мотивации потребителя. Ответ подкрепить примерами.
28. Перечислить основные мотивы потребителя. Какие из этих мотивов приводят Вас к совершению покупки?
29. Определить состав основных этапов зарождения и развития сервисной деятельности. В чем заключены особенности развития рынка услуг в рамках российской экономики?
30. Какие этапы преодолевает потребитель, принимая решение о покупке товаров и услуг?
31. Перечислить источники, к которым обращаются потребители в поисках дополнительной информации о разрешении проблемы. Ответ подкрепить иллюстративными примерами.
32. Какие действия совершает потребитель в процессе совершения покупки товаров и услуг? Раскрыть содержание этих действий.
33. Дать характеристику альтернативных вариантов процесса принятия решений в рамках совершения потребителем первичной покупки.
34. Какие варианты принятия решений следует различать в процессе осуществления повторной покупки?
35. Сформулировать признаки совершения импульсной покупки. К какому типу решений следует относить импульсную покупку?
36. Какие этапы преодолевает служба материального обеспечения корпоративной структуры в процессе принятия решения в рамках организации закупок исходных компонентов производства?
37. Выбрать материальный ресурс, который необходимо предприятию, и разработать процедуру принятия решения, направленного на заключение договора о поставке.
38. Сформулировать базовые ситуации на рынке товаров промышленного назначения, которые оказывают влияние на процесс заключения сделки.
39. В каких формах выражено содержание сервисной деятельности? Какие факторы определяют возрастающую роль сервисного обслуживания на современном этапе развития?

40. В чем заключены особенности функционирования рынка услуг? Ответ подкрепить практическими примерами.
41. Что понимается под формой обслуживания? Составить перечень основных форм в зависимости от технологии обслуживания.
42. Раскрыть содержание основных функций сервисной организации как системы. Определить состав необходимых ресурсов сервисной организации и меры по повышению эффективности их использования.
43. Сформулировать основные принципы организации сервисной деятельности. Дать краткую характеристику каждому из них.
44. Определить состав организационных форм сервиса. Представить классификацию подходов к организации сервисной деятельности.
45. Представить развернутую характеристику поиску и генерации идей как этапу процесса разработки услуг. Составить перечень основных источников новых идей и инструментов их сбора.
46. В чем заключены задачи проектирования новой услуги как этапа процесса разработки услуг? Какова роль пробного маркетинга в рамках рассматриваемого этапа?
47. Какие принципы перманентности инноваций необходимо учитывать на этапе организации производства?
48. В чем выражены особенности разработки механизма ценообразования на рынке услуг? Какие факторы определяют выбор метода ценообразования? Определить роль каждого из факторов.
49. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.
50. Человек как смысловая модель мира.
51. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.
52. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
53. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.
54. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
55. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.

7.3 Примеры тестовых заданий

ТЕСТ I

Вариант 1.

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

- c. предпродажное и гарантийное обслуживание;
- d. это действия направленные на клиента.

3. Сервисная деятельность – это:

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

4. Услуга обладает следующими качествами:

- a. способность к хранению и транспортировке;
- b. неотделимость от своего источника;
- c. неизменностью качества;
- d. осязаемость.

5. Производственные услуги – это:

- a. услуги банков, страховых компаний;
- b. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
- c. пассажирский транспорт;
- d. торговля, образование.

6. Распределительные услуги включают:

- a. массовые коммуникации;
- b. услуги транспорта, торговли, связи;
- c. консалтинг;
- d. инжиниринг.

7. Профессиональные услуги оказывают:

- a. развлекательные учреждения;
- b. организации общественного питания;
- c. рекламные компании;
- d. транспортные компании.

8. Общественными услугами являются:

- a. телевидение, радио;
- b. услуги, связанные с досугом;
- c. услуги, связанные с транспортом;
- d. услуги, связанные с образованием.

9. Материальные услуги направлены на:

- a. формирование отдельных требований потребителей;
- b. удовлетворение материальных потребностей;
- c. удовлетворение духовных потребностей;
- d. удовлетворение социальных потребностей.

10. Непроизводственные услуги – это:

- a. транспортировка грузов;

- b. техническое обслуживание оборудования;
 - c. услуги здравоохранения, культуры;
 - d. услуги образования.
11. К некоммерческим услугам относят:
- a. услуги предприятий туризма и отдыха;
 - b. услуги организаций общественного питания;
 - c. услуги благотворительных фондов;
 - d. услуги по перевозке пассажиров.
12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- a. государственными;
 - b. индивидуальными;
 - c. смешанными;
 - d. частными.
13. Идеальная услуга – это:
- a. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
 - b. сопровождение товарно-материальных ценностей, облегчая их обращение;
 - c. все виды производственных услуг;
 - d. все виды непроизводственных услуг.
14. К легитимным услугам относят:
- a. нелегальные услуги;
 - b. услуги, имеющие криминальный оттенок;
 - c. услуги, одобряемые государством и обществом.
 - d. лицензионные услуги.
15. Услуги хирурга являются:
- a. личностными;
 - b. идеальными;
 - c. нелегитимными;
 - d. непроизводственными.

ТЕСТ I

Вариант 2:

1. Целью сервисной деятельности является:
- a. удовлетворение человеческих потребностей;
 - b. исследование рынка услуг;
 - c. производство услуг;
 - d. сегментация рынка услуг.
2. Контактная зона – это:
- a. любое место, где производится услуга;
 - b. место, где услуга может храниться;
 - c. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы;
 - d. определенное место контакта сотрудников сервисной сферы.

3. Контактной зоной может считаться:

- a. стойка администратора в салоне;
- b. цех по ремонту оборудования;
- c. строительная площадка;
- d. учебная аудитория.

4. Контактной зоной не является:

- a. зона ремонта бытовой техники;
- b. рабочее место парикмахера;
- c. рабочее место стоматолога;
- d. зал автосервиса.

5. Предпродажный сервис – это:

- a. гарантийный сервис;
- b. послегарантийный сервис;
- c. консервация, проверка;
- d. демонстрация.

6. Гарантийный сервис:

- a. всегда бесплатный;
- b. всегда платный;
- c. выбирается потребителем;
- d. устанавливается продавцом.

7. Жесткий сервис – это:

- a. комплектация необходимой документацией перед продажей;
- b. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
- c. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса;
- d. гарантийное обслуживание.

8. Мягкий сервис – это:

- a. ремонт и наладка оборудования;
- b. предварительная консультация потребителей;
- c. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара;
- d. до продажное консультирование клиента.

9. Прямой сервис направлен на:

- a. материальный продукт и пользователя;
- b. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;
- c. ремонт и обслуживание конкретного оборудования;
- d. материальный продукт.

10. Культура сервиса - это:

- a. высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;
- b. организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
- c. система эталонных трудовых норм, духовных ценностей;
- d. этика поведения.

11. Профессионально-служебная этика – это:

- a. честность и порядочность по отношению к окружающим;
- b. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм;
- c. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент;
- d. свод внутрифирменных правил.

12. Услуги по ремонту транспортных средств являются:

- a. государственными;
- b. индивидуальными;
- c. смешанными;
- d. частными.

13. Идеальная услуга – это:

- a. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
- b. сопровождение товарно-материальных ценности, облегчая их обращение;
- c. все виды производственных услуг;
- d. все виды непроизводственных услуг.

14. К легитимным услугам относят:

- a. нелегальные услуги;
- b. услуги, имеющие криминальный оттенок;
- c. услуги, одобряемые государством и обществом.
- d. лицензионные услуги.

15. Услуги адвоката являются:

- a. личностными;
- b. идеальными;
- c. нелегитимными;
- d. непроизводственными.

ИТОГОВЫЙ ТЕСТ II

1 вариант

В заданиях 1-2 необходимо установить соответствие между двумя элементами. К каждому элементу левого столбца подобрать один элемент правого столбца. Учтите, что один из элементов левого столбца **является лишним**

1. Установите соответствие между типом услуг и их примерами.

Типы услуг	Примеры услуг
А. Производственные	1. Торговля, транспорт, услуги связи
Б. Профессиональные	2. Образование, медицина, государственные услуги
В. Распределительные	3. Страхование, банковские услуги, консалтинг
Г. Массовые	4. Лизинг, инжиниринг, ремонт и наладка оборудования

Д. Общественные	5.Туристические услуги, фитнес-клубы, содержание домашнего хозяйства
Е. Смешанные	

2.Обозначьте соответствие между стадиями цикла услуг и их описанием.

Стадия ЖЦУ	Описание
А. Стадия разработки	1.Прибыль незначительна или вовсе отсутствует, серьезные затраты на стимулирование спроса, темп сбыта продукции еще очень низок.
Б. Стадия внедрения	2.Слабая конкуренция, невысокие затраты на маркетинг, оптимизация ассортимента, потребители-консерваторы.
В. Стадия роста	3.Максимальный уровень конкуренции, Цена имеет тенденцию к снижению, стабилизируются темпы сбыта.
Г. Стадия рисков	
Д. Стадия насыщения	4.Быстрое увеличение объема сбыта, поиск новых каналов сбыта, массовое производство продукта.
Е. Стадия спада	5.Генерирование идеи предоставления услуги, прогнозирование ее основных ресурсов, разработка стратегии маркетинга.

3.Согласно модели «Servuction», к части компании, видимой для клиента, относятся:

Вариантов правильного ответа - 2

1. Контактный персонал
2. Технологическое ядро
3. Физическое окружение

4. Общественными услугами являются:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Услуги, связанные с досугом
2. Услуги, связанные с продвижением продуктов на местные рынки
3. Государственные услуги, предоставляемые населению на портале gosuslugi.ru

5. Кристофер Лавлок в своей научной деятельности представил:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Формулу универсального обслуживания клиентов
2. Описание услуги на трех уровнях
3. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой клиентом

6. Общество, индикатором сферы, жизни которого является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить называется:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Постиндустриальным
2. Индустриальным
3. Доиндустриальным

7. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги (модель Зейтамля), относится:

Вариантов правильного ответа - 1

1. стиль общения продавца и покупателя
2. цена услуги
3. время, затраченное на поиск и осуществление услуги

8. Модель «Servuction» отображает...

Вариантов правильного ответа - 1

1. степень контакта производителя и потребителя услуги
2. манеру контакта производителя и потребителя услуги
3. полезность контакта производителя и потребителя услуги

9. В соответствии с взглядами Адама Смита к сфере услуг относятся:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Все виды деятельности, кроме сельского хозяйства
2. Первичный и вторичный сектора экономики
3. Совокупность видов деятельности, результатом которых не является создание материального продукта

10. Демонстрация товара является элементом:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Послепродажного обслуживания
2. Гарантийного обслуживания
3. Предпродажного обслуживания

В заданиях 11-13 впишите пропущенное слово

11. Способность товара или услуги удовлетворить потребность или обеспечить выгодой покупателя это - _____.

12. Разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей называется _____.

13. Общество, в экономике которого, в результате научно-технической революции и существенного роста доходов населения, приоритет перешел от преимущественного производства товаров к производству услуг называется _____.

ТЕСТ II

2 вариант

В заданиях 1-2 необходимо установить соответствие между двумя элементами. К каждому элементу левого столбца подобрать один элемент правого столбца. Учтите, что один из элементов левого столбца является лишним.

1. Используя пирамиду человеческих потребностей А. Маслоу, установите соответствие между уровнем ступени пирамиды и его производной.

Виды потребностей	Производная потребности
А. Физиологические потребности	1. Страховка, надежный дверной замок, теплая одежда, ионизатор воздуха, обезжиренные продукты
	2. Рисование, карьерный рост, медицинская помощь, он-лайн консультация, престижная марка наручных часов
Б. Потребность в безопасности	3. Потребность в любви, дружбе, коммуникациях, причастности к какой-либо группе людей
В. Потребность в принадлежности	4. Творчество, искусство, религия, формирование новых взглядов и убеждений
Г. Потребность в признании	5. Сон, питание, вода, дыхание
Д. Потребность в самореализации	6. Образование, карьера, престижные атрибуты

2. Установите соответствие между методом обслуживания и его описанием.

Метод обслуживания	Описание метода обслуживания
А. Комплексное обслуживание	1. Широко применяется при ремонте круп-

Б. Абонементное обслуживание	ногабаритной техники (стиральные машины, телевизоры, холодильники, крупная мебель и др.).
В. Бесконтактное обслуживание	2.Связано с обслуживанием клиента, не связанное с вовлечением клиента в процесс производства услуги. Например, предоставление услуг интернета, мобильной связи.
Г. Обслуживание на дому	3.Связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребитель вносит предоплату за услуги, в дальнейшем предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п.
Д. Выездное обслуживание	4.Позволяет удовлетворить потребителям некоторые свои потребности в бытовых услугах собственными силами.
Е. Самообслуживание	5. Данная форма обслуживания широко применяется для оказания услуг населению в сельской местности, в условиях, не предусматривающих стационарное оказание услуг.

3.Принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Это отчужденный от производителя результат труда
2. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
3. Фактически производство совмещено с потреблением

4. Неосвязаемость услуг — это:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
2. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
3. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

5.Потребности – это:

Вариантов правильного ответа - 1

1. нехватка чего-либо
2. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида
3. совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги)

6. Услугой называют:

Вариантов правильного ответа - 1

1. мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой

2. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые гарантируют качество
3. процесс и результат совершенствования способностей и поведения личности, при котором она достигает социальной зрелости и индивидуального роста

7. Ключевым отличием услуги от товара является:

Вариантов правильного ответа - 2

1. неосвязаемость
2. неоднородность
3. одновременность производства и потребления

8. Свойство услуги не создавать угрозы для жизни, здоровья и имущества потребителя – это:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Дополнительное пожелание потребителя
2. Уникальное свойство услуги
3. Безопасность услуги.

9. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Конъюнктура рынка
2. Эластичность спроса
3. Платежеспособный спрос

10. Согласно модели Фишера-Кларка, сфера услуг представляет собой:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Первичный сектор экономики
2. Вторичный сектор экономики
3. Третичный сектор экономики

В заданиях 11-13 впишите пропущенное слово

11. Испытывая потребность в каких-либо конкретных услугах, потребитель понимает, что за получение этих услуг он должен нести _____: денежные, временные, энергетические и эмоциональные.

12. Активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг с целью удовлетворения человеческих потребностей это - _____.

13. Комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него называется _____.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1 Рекомендуемая основная литература

1.	Сервисная деятельность: учеб. для вузов/ Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2017. - 283 с.: ил. - Библиогр.: с. 275-277. - ISBN 978-5-394-01274-7: 264.00, 264. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N10(1) Свободны: ч.з.N10(1)
----	---

8.2 Рекомендуемая дополнительная литература

1.	Рубцова, Н. В. Эффективность сервисной деятельности/ Н. В. Рубцова; М-во образования и науки РФ, Байк. гос. ун-т экономики и права. - Иркутск: БГУЭП, 2011. - 172 с. - Библиогр.: с. 166-172 (137 назв.). - ISBN 978-5-7253-2370-2: имеются экземпляры в отделах: НА (1) Свободны: НА (1)
2.	Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учеб. для вузов/ Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 200, [1] с.: ил. - (Высшее образование - бакалавриат). - Библиогр. в конце гл.. - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-005710-1. - ISBN 978-5-16101214-7: имеются экземпляры в отделах: ч.з.N6(1) Свободны: ч.з.N6(1)

Вся литература имеется в библиотеке БФУ им. И. Канта

Нормативные документы по сервисной деятельности:

1. Модель обеспечения качества услуг. - ГОСТ РФ Р 50691-94.
3. О защите прав потребителей. - Закон РФ от 16.01. 1996.
4. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
5. Правила бытового обслуживания населения РФ. - Постановление правительства РФ № 536 от 8.06. 1993
6. Правила торговли. Изд. 6-е, испр. и доп. / Сост. М.Н. Сафонов. - М., 1999.
7. Услуги населению. Термины и определения. - ГОСТ РФ Р 50646-94.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

2016/2017

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНИТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).
 1. <http://www.lib.tpu.ru/event> - электронный журнал «Маркетинг услуг»
 2. <http://ozpp.ru/laws/zpp> -Общество защиты прав потребителя
 3. <http://elseagency.ru> – Инновации в сервисе
 4. <http://www.biblioclub.ru/>
 5. <http://www.iqlib.ru/>
 6. <http://e.lanbook.com/>
 7. <http://ibooks.ru/>
 8. <http://www.iprbookshop.ru/>
 9. <http://www.knigafund.ru/>

Правовые базы

1. СПС ГАРАНТ <http://www.garant.ru/>
2. ГАРАНТ WWW <http://garant.park.ru/>
3. Кодекс <http://www.kodeks.ru/>
4. Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 85.65 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим (семинарским) занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованным источникам и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- контактная работа по промежуточной аттестации
- подготовка к текущему и итоговому (экзамен – 4 семестр) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В процессе изучения дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» студенты получают комплекс теоретических знаний, умений и практических навыков, позволяющих успешно изучать другие общие профессиональные и специальные дисциплины, основой

которых являются понятия «услуга», «сервис», «сервисная деятельность», профессиональная ориентация студентов в области сервиса.

Цель учебной дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» дать базовые знания, умения, навыки, необходимые для осуществления сервисной деятельности.

Задачи дисциплины:

- раскрыть основные понятия сферы сервисной деятельности;
- проследить этапы становления сферы сервиса в России;
- обобщить деятельность учреждений и организаций, предоставляющих услуги, учитывая потребности потребителей;
- выделить особенности правового регулирования и перспективные направления совершенствования сферы сервисной деятельности в современных условиях;
- реализовать деятельностный подход в анализе сферы сервиса.

В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и практических занятий на 2 курсе (4-й семестр) очной формы обучения.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит практические занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Формой отчетности является экзамен (4семестр).

Экзамен является формой контроля выполнения самостоятельной работы студентов. На промежуточную аттестацию студенты приходят с подготовленными в ходе самостоятельной работы материалами. Преподаватель может задавать вопросы относительно содержания заданий, всего учебного курса, учебно-профессиональных затруднений студента, способов подготовки к зачету, методов работы с источниками информации, содержания и технологий образовательного взаимодействия и др.

Каждый студент в процессе освоения дисциплины выполняет задания (пишет реферат, эссе, творческое задание или готовит доклад с презентацией по соответствующей тематике), выполняет контрольные работы и на основании этого будет допущен к экзамену.

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач.

Для развития у бакалавров навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно).

Так же с этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ситуационные задачи;
- тематическая дискуссия;
- работа в малых группах;
- решение тестов.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим (семинарским) занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает практические задачи, готовит презентации, дискутирует все это, зачитывается как текущая работа студента.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, которые выносятся на опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Формой итогового контроля знаний студентов являются экзамен. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат), написавшие контрольные работы.

Методические указания для студентов по самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией.

10.1. Примеры тем для самостоятельного изучения

Таблица 10.1

Темы для самостоятельной работы студентов

№	Наименование разделов дисциплины	Темы для самостоятельного изучения	Кол-во часов
1	Основы теории услуг	1.1 Развитие представлений о человеческих потребностях философами Древнего мира и Средневековья. 1.2 Философы Нового времени и мыслители эпохи Просвещения о природе и сущности потребностей. 1.3 Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении. 1.4 Немецкая классическая философия и вопросы потребностей. Русские мыслители о потребностях человека.	32
2	Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	2.1 Значение изучения человеческих потребностей для организации сервисной деятельности. 2.2 Поведение потребителя в процессе принятия решений. 2.3 Особенности процесса принятия потребительского решения. 2.4 Модель процесса принятия решения. 2.5 Этапы принятия потребительских решений. 2.6 Типология потребительских решений. 2.7 Переменные, формирующие принятие потребительского решения. 2.8 Диагностика поведения потребителя. 2.9 Выбор источника покупки. 2.10 Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей. 2.11 Покупательский процесс. 2.12 Современные тенденции процесса покупки. 2.13 Поведение при повторной покупке. 2.14 Потребности мотивы и мотивационная сфера.	16
3	Основы теории обслуживания	3.1 Теория воздействия на покупателя. 3.2 Теория покупательского решения. 3.3 Теория удовлетворения потребностей. 3.4 Модели покупательского поведения	37

	<p>человека.</p> <p>3.5 Внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя.</p> <p>3.6 Соотношение поведенческих моделей продавца и покупателя.</p> <p>3.7 Стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента.</p> <p>3.8 Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение.</p> <p>3.9 Типология потребителя.</p> <p>3.10 Модель процесса выбора потребителем товара или услуги.</p>	
--	--	--

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими рефератов, эссе и докладов (презентаций) с последующим обсуждением.

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Рекомендации при написании реферата

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

Важное значение имеет выбор темы реферата, доклада. Тема реферата и доклада выбирается студентом самостоятельно и фиксируется в таблице тем (lms 3; brs)

В исключительных случаях тема реферата может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки. В этом случае тема должна раскрываться таким образом, чтобы она приближалась по своей направленности к небольшому исследованию и заключала постановку проблемы, указание задач, аргументацию, анализ материала, примеры, выводы.

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, диаграммы и др.);

- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «от 6 до 10 баллов/зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;
- оценка «до 5 баллов/не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствующи выводы.

Реферат необходимо писать по **нескольким источникам**, для раскрытия определенной темы. В таком варианте студент должен подобрать несколько источников по теме, желательно содержащих разные авторские позиции по предмету исследования, проанализировать их и сделать собственные выводы. Обязательно нужно написать источники, использованные в реферате, а при цитировании сделать на них ссылки. Реферат не должен сводиться к копированию источника или компиляции материала из двух-трех источников. Методы написания реферата предполагают переработку материала автором. (Max 10 баллов)

10.2 Перечень тем рефератов, эссе (докладов)

1. Какие группы факторов обуславливают формирование потребительского поведения? В чем заключается влияние каждой группы факторов?
2. Объяснить, в чем проявляется влияние культурного уровня и этнической принадлежности на поведение потребителя. Ответ подкрепить примерами.
3. Определить роль социального положения в формировании поведения потребителя. Перечислить основные переменные, характеризующие отличительные черты социального класса.
4. Какое влияние на поведение потребителя оказывает семья? Что необходимо учитывать при разработке программы сервисного обслуживания?
5. Выбрать по своему усмотрению отдельную социальную группу. Продемонстрировать влияние этой группы на формирование отличительных особенностей поведения потребителей.
6. Дать краткую характеристику ситуационным факторам, которые оказывают влияние на поведение индивида при выборе и покупке товаров и услуг.
7. Перечислить основные параметры личности, определяющие потребительское поведение. Какую роль факторы личного порядка играют при разработке программы обслуживания клиентов?
8. Дать характеристику психологическим параметрам индивида, определяющим особенности поведения покупателя. Ответ подкрепить примерами.
9. В чем заключено отличие поведения потребителей в условиях промышленной среды от потребительского рынка?
10. Установить перечень факторов, определяющих поведение организации на рынке при заключении сделки.
11. Привести состав и дать краткую характеристику основных потребностей человека.
12. Выделить основные признаки классификации потребностей с позиции организации сервисной деятельности. Что дает такая классификация в плане обслуживания потребителей?

13. Назвать основные формы мотивационного конфликта. Определить основные этапы конкурентного выбора.
14. Теория иерархии потребностей. Определить состав и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить примерами, построив игровую пирамиду потребностей.
15. Теория приобретенных потребностей. Определить состав факторов и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить примерами в разрезе каждого уровня.
16. Теория уровней потребностей. Определить состав и дать краткую характеристику каждому уровню. Ответ подкрепить практическими примерами в разрезе каждого уровня.
17. Теория двухфакторной мотивации. Определить состав факторов и формирующих их элементов. Определить роль каждого из них в мотивации потребителя. Ответ подкрепить примерами.
18. Перечислить основные мотивы потребителя. Какие из этих мотивов приводят Вас к совершению покупки?
19. Определить состав основных этапов зарождения и развития сервисной деятельности. В чем заключены особенности развития рынка услуг в рамках российской экономики?
20. Какие этапы преодолевает потребитель, принимая решение о покупке товаров и услуг?
21. Концепция человека и его потребностей в трудах Ч. Дарвина;
22. Концепция человека и его потребностей в трудах З.Фрейда;
23. Концепция человека и его потребностей в трудах К.Э. Циолковского и В.И. Вернадского;
24. Концепция человека и его потребностей в трудах Б. Картера;
25. Концепция человека и его потребностей в трудах экзистенциалистов;
26. Концепция человека и его потребностей в трудах Ф. Достоевского;
27. Концепция человека и его потребностей в трудах М. Хайдеггера;
28. Концепция человека и его потребностей в трудах Ж.-П.Сартра;
29. Концепция человека и его потребностей в трудах Э.Фромма;
30. Концепция человека и его потребностей в трудах Э.Берна.

Эссе (из фр. *essai* «попытка, проба, очерк», от лат. *exagium* «взвешивание») — литературный жанр, прозаическое сочинение **небольшого объёма** и **свободной композиции**, подразумевающее впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету.

№	Темы эссе
1	Проблема человека и его потребностей в современный период.
2	Почему развитие сферы сервиса тесно связывают с потребностями потребителей?
3	Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
4	Принцип социализации человеческих потребностей.
5	Потребность в новых информационных технологиях и виртуальная реальность.
6	Потребность как объективная причина деятельности.
7	Обряды, обычаи и традиции – регуляторы поведения человека.
8	Значение этических потребностей в жизни человека.
9	Проблема уникальности человека.
10	Демографический взрыв и его последствия.
11	Деятельность как вид социокультурной нормы.
12	Сервисная деятельность как потребность в особом взаимодействии людей.
13	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
14	Сложность человека и его потребностей.
15	Понятие качества жизни.
16	Потребность как объективная причина деятельности.
17	Моральное сознание как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
18	Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества.
19	Влияние потребностей на саморазвитие личности.
20	История общественной мысли о проблеме потребностей человека.
21	Перспективы и риски внедрения онлайн-обучения.

Напишите эссе, рефератов, докладов по выбранной теме. **(max 10б.)**

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для обучения дисциплине «Сервисология и сервисная деятельность» используются следующие информационные технологии:

1. Консультирование посредством электронной почты.

2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);

- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);

3. Использование ресурсов глобальной сети Интернет в ходе лекционных занятий (поисковые системы, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

2016/2017

Основные российские ресурсы

6. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.

7. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

9. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).

10. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).

2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).

6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).

7. База данных ВИНТИ РАН (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами: проектор, колонки, средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук,
2.	Кабинет для практических занятий.	настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

При изучении дисциплины используются компьютеры:

1	С установленной операционной системой Windows XP; Vista, 7, 8 или Linux, Android 4.3 и выше. Процессор 1.400 MHz; 1024 MB оперативной памяти; 150 MB свободного места на диске; звуковая карта.
2	Соединение с Интернетом на скорости не ниже 33.6 Kbps. Желаемые марки компьютеров: MSI, FUJITSU (Siemens).
3	Мультимедийный проектор марки BenQ, Epson - Технология: DLP Световой поток (ANSI лм): 3200 Контрастность: 4000:1 Базовое разрешение: WXGA (1280x800) Формат изображения: 4:3 / 5:4 / 16:9 / 16:10 Например: BenQ MX620ST.
4	Также используется мультимедийный проектор с оптимальной частотой или широкоформатное телевизионное устройство, обладающее свойствами мультимедийного проектора и позволяющее осуществлять трансляцию изображения с монитора компьютера на широкий экран, визуально доступный всем студентам, присутствующим в аудитории.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Рынок услуг»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

1. **Наименование дисциплины (модуля)**
2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**
3. **Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**
4. **Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**
5. **Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**
6. **Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**
7. **Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**
8. **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**
9. **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**
10. **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**
11. **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**
12. **Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

1. Наименование дисциплины (модуля)

Б1.В02.02 «Рынок услуг»

Целью освоения дисциплины является изучение механизмов работы рынков услуг, их строение, тенденции и перспективы развития.

Задачами курса являются:

1. Освоение основных составляющих рынков услуг.
2. Умение прогнозировать и быстро реагировать под изменения рынков услуг.
3. Вывести предприятие на рынок.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
В результате освоения дисциплины «Рынок услуг» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	<p>В результате освоения дисциплины студенты должны</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные понятия рынков услуг • принципы работы рынков услуг • методы формирования и функционирования рынков услуг • основные направления развития рынков услуг <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать работу рынков услуг. • обрабатывать полученную информацию о состоянии рынка. • различать группы потребителей <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками работы с информацией рынков услуг • методами формирования рынков услуг • способами функционирования и развития рынков услуг
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- презентации
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тесты;
- работа в малых группах.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

Показатели достижения компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Форма оценочных средств (ОС)
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	✓ Выполнение промежуточного тестирования по разделам дисциплины
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	✓ Выполнение контрольных работ не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, и до даты проведения зачета ✓ Написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	✓ Решение текущих практических заданий, кейс-ситуаций по конкретным практическим занятиям ✓ Итоговая аттестация по дисциплине в виде экзамена

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

Реализация компетенции ОК-2, ОПК-3 и ПК-8

ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

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

Для формирования компетенций необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания.

Этапы формирования компетенций и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах			
Содержание этапов	Способы использования полученных экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах рынков услуг.	Использовать знания для анализа эффективности результатов функционирования рынков услуг	Методами формирования и развития эффективной работы рынков услуг.
Виды занятий	<ul style="list-style-type: none"> • Презентации; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> Презентации; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> Презентации; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен; 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен; 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен;
ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			

Содержание этапов	обеспечение требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	Использовать знания об обеспечении требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	Способами обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности
Виды занятий	<ul style="list-style-type: none"> • Презентации; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> • Презентации; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> • Презентации; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен; 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен; 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен;
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями		
Содержание этапов	Основные направления диверсификации сервисной деятельности.	использовать этнокультурные, исторические и религиозные знания для расширения диверсификации рынка услуг и сервисной деятельности в целом	Методами диверсификации сервисной деятельности.
Виды занятий	<ul style="list-style-type: none"> • Презентации • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> • Презентации • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> • Презентации • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс- 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс- 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-

	<p>ситуаций</p> <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Экзамен; 	<p>ситуаций</p> <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Экзамен; 	<p>ситуаций</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен;
--	--	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапах

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах			
Отлично (высокий уровень)	Знает способы использования полученных экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах рынков услуг.	Обладает знаниями для анализа эффективности результатов функционирования рынков услуг	Владеет методами формирования и развития эффективной работы рынков услуг.
Хорошо (базовый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> • знает принципы использования полученных экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах рынков услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых для анализа эффективности результатов функционирования рынков услуг 	<ul style="list-style-type: none"> • Может оценить эффективность от использования методов формирования и развития эффективной работы рынков услуг.
Удовлетворительно (пороговый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает базовыми и общими знаниями основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах 	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает основными умениями для анализа эффективности результатов функционирования рынков услуг 	<ul style="list-style-type: none"> • Работает с соблюдением основ экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			
Отлично (высокий уровень)	Знает способы обеспечения	Умеет использовать знания о способах	Владеет способами обеспечения

	требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности
Хорошо (базовый уровень)	Знает принципы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	Обладает диапазоном знаний о процессе обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	Может оценить деятельность по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми и общими знаниями обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	Обладает основными умениями обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности	Работает с соблюдением основ обеспечения требуемых качеством процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности
ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями			
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений в области диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы по диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах диверсификации сервисной деятельности в	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к

	соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	проблем в области диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	обстоятельствам в решении проблем по диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач в области диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Работает с соблюдением этнокультурных, исторических и религиозных традиций по диверсификации сервисной деятельности

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Рынок услуг» относится к модулю 5 Основы сервисной деятельности дисциплин (Б1.В.02.02). Дисциплина изучается в 7 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Рынок услуг» составляет 108 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 44,35 часа, самостоятельная работа студентов – 63,65 часа, 3 зачетные единицы, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации обучающихся.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
1	Товар или услуга как один из способов удовлетворения потребностей. Товар или услуга как один из способов удовлетворения потребностей. Услуга как один из способов удовлетворения потребностей	6	2	4		8			
2	Понятие и особенности рынков услуг	8	4	4		8			
3	Формирование рынков услуг.	6	2	4		8			
4	Способы исследования рынков услуг.	6	2	4		10			
5	Государственное регулирование рынков услуг.	4	2	2		9			
6	Методы анализа и прогнозирования развития рынка.	8	4	4		10			
7	Конкуренция и конкурентные преимущества рынков услуг.	6	2	4		10			
	Контактная работа	44,35	18	26				0,35	
	Самостоятельная	63,65				63	-		0,65

	работа								
	Итого	108							
	Промежуточная аттестация	Экзамен 3 ЗЕ							

*ЗЕ – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

5.2. Основные разделы курса

Тема 1. Услуга как один из способов удовлетворения потребностей.

Потребитель и его потребности. Понятие и виды потребностей. Матрица потребностей. Классификация потребителей. Покупательское поведение потребителей. Принятие решения

при покупке. Поведение потребителей на рынке услуг

Потребитель и его потребности. Понятие и виды потребностей. Матрица потребностей. Классификация потребителей. Покупательское поведение потребителей. Принятие решения

при покупке. Поведение потребителей на рынке услуг

Потребитель и его потребности. Понятие и виды потребностей. Матрица потребностей. Классификация потребителей. Покупательское поведение потребителей. Принятие решения

при покупке. Поведение потребителей на рынке услуг

Потребитель и его потребности. Понятие и виды потребностей. Классификация потребителей. Покупательское поведение потребителей. Поведение потребителей на рынке услуг.

Тема 2. Понятие и особенности рынков услуг.

Характеристика товарного рынка. Элементы рынка и их взаимосвязи. Концепция продукта.

Классификация продуктов. Рынок товаров промышленного назначения. Рынок потребительских товаров. Товарная политика предприятий.

Характеристики рынков услуг. Элементы рынков и их взаимосвязи. Классификация услуг. Особенности рынков сервисных услуг.

Тема 3. Формирование рынков услуг.

Особенности рынков услуг. Классификации рынков услуг. Инновационная и инвестиционная деятельность рынков услуг. Территориальные аспекты развития рынков услуг.

Тема 4. Способы исследования рынков услуг.

Значение исследования рынков услуг. Отечественный и зарубежный опыт проведения исследований рынков услуг. Техника исследования рынков услуг.

Тема 5. Государственное регулирование рынков услуг.

Способы государственного регулирования рынков услуг. Методы регулирования рынков услуг. Эффективность от государственного регулирования рынков услуг.

Тема 6. Методы анализа и прогнозирования рынков.

Различные критерии методов прогнозирования рынков услуг. Особенности прогнозирования и анализа сервисных рынков. Группы методов анализа сервисных рынков.

Тема 7. Конкуренция и конкурентные преимущества рынков услуг.

Понятия и виды конкурентных преимуществ. Среда формирующая конкурентные преимущества. Конкурентоспособность рынков услуг и их особенности.

5.3. Тематика практических работ

Тема 1. Потребитель и его потребности.

Тема 2. Понятие и особенности рынков услуг.

Тема 3. Формирование рынков услуг.

Тема 4. Исследование рынков.

Тема 5. Исследование потребностей услуг на рынке.

Тема 6. Методы анализа и прогнозирования развития рынков услуг.

Тема 7. Конкуренция на рынке услуг.

5.4. Тематика лабораторных работ

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-2.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента

2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Форма оценочных средств (ОС)
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	✓ Выполнение промежуточного тестирования по разделам
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	✓ Выполнение контрольных работ не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, и до даты проведения зачета ✓ Написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	✓ Решение текущих практических заданий, кейс-ситуаций по конкретным практическим занятиям ✓ Итоговая аттестация по дисциплине в виде экзамена

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 часов. Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Минимальное количество для допуска к экзамену 30 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);
54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

7.1. Примеры тем для контрольных и проверочных работ

Контрольные работы не предусмотрены.

7.2. Примерные вопросы для итогового контроля (экзамен)

1. Основные понятия рынков услуг.
2. Специфика рынка услуг и особенности сферы сервиса.
3. Понятие «потребность».
4. Классификация потребностей: биологические, материальные, социальные, духовные и ценностно-ориентированные потребности. Определение и удовлетворение потребностей.
5. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
7. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
8. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
9. Основные характеристики услуг.
10. Жизненный цикл услуги. Состав и структура сферы услуг.
11. Классификации услуг в российской практике хозяйствования.
12. Проблема качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
13. Общая характеристика нормативно-правовой базы сферы сервиса.
14. Особенности предпринимательства в сфере услуг. Классификация предприятий, оказывающих услуги населению.
15. Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов.
16. Разработка новой услуги, ассортимента услуг. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.
17. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
18. Особенности сервиса на пассажирском транспорте.
19. Мировой рынок услуг: состояние, проблемы, перспективы.
20. Особенности инновационной политики сервисного предприятия.
21. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы, перспективы.
22. Государственное регулирование рынков услуг.
23. Способы государственного регулирования рынков услуг.

7.3 Примеры тестовых заданий

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.

3. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;

с) психодиагностику.

4. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- c) общественные структуры: политические партии.

5. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

6. Отличительными особенностями услуг являются:

- a) неразрывность производства и потребления услуги;
- b) несохраняемость услуг;
- c) незабываемость услуг.

7. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- b) предоставление информации клиенту;
- c) оказание услуги клиенту.

8. Сервисная деятельность – это:

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

9. Услуга обладает следующими качествами:

- a) способность к хранению и транспортировке;
- b) неотделимость от своего источника;
- c) неизменностью качества.

10. Целью сервисной деятельности является:

- a) удовлетворение человеческих потребностей;
- b) исследование рынка услуг;
- c) производство услуг.

11. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- a) бесконтактным;
- b) формальным;
- c) бесплатным.

12. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) бесконтактное обслуживание;
- b) фирменное обслуживание;

с) неформальное обслуживание.

13. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- с) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

14. Франчайзинг это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- с) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

15. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) социальный статус;
- б) выгода;
- с) мотив.

16. Характеристика услуг:

- а) неопределенность качества;
- б) могут накапливаться;
- с) передача собственности.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Рекомендуемая основная литература

1. **Картушина, И. Г.** Профессиональная этика и этикет: учеб.-метод. пособие/ И. Г. Картушина; Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград: РГУ им. И. Канта, 2010. - 174, [1] с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 170-173 (53 назв.). - ISBN 978-5-9971-0078-0: 44.68, 44.68, р. **Имеются экземпляры в отделах: всего 70: УБ(67), ч.з.N6(1), ИБО(1), ч.з.N10(1) Свободны: УБ(66), ч.з.N6(1), ИБО(1), ч.з.N10(1)**
2. **Матолыгина, Н. В.** Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. - СПб.: Интермедия, 2013 on-line, 160 с. + 1 эл. опт. диск (DVD-ROM). - Лицензия 16.05.2018 г.. - ISBN 978-5-4383-0038-0: 469.00, 10000.00, р. **Имеются экземпляры в отделах: всего 32: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1), УБ(29), ч.з.N10(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1), Свободны: УБ(29), ч.з.N10(1)**

8.2. Рекомендуемая дополнительная литература:

1. **Восколович Н. А.**, Экономика платных услуг 3-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры Научная школа: Московский

государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва). Год: 2019 / Гриф УМО ВО

2. **Малова М. М.**, Отечественный рынок услуг в условиях вступления России в различные экономические сообщества Электронный ресурс . In: Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета, 2311-3464, 3 (81) 105-107, Россия, Санкт-Петербург; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет (СПбГЭУ)», 2013. Language: Russian, База данных: CyberLeninka

3. Морозов Г.Б., Правовое регулирование предпринимательской деятельности 3-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для академического бакалавриата Подробнее Научная школа: Уральский государственный педагогический университет (г. Екатеринбург). Год: 2019 / Гриф УМО ВО

4. **Управление качеством** : учеб. для бакалавров/ [А. Г. Зекунов [и др.] ; под ред. А. Г. Зекунова. -Москва: Юрайт, 2015. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 476 с.: табл.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля):

Основные российские ресурсы

1. **«Национальная электронная библиотека»** (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. **ЭБС Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. **ЭБС «Лань»** (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. **ЭБС «Юрайт»** (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. **ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»** (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. **ЭБС «IPRbooks»** (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. **ЭБС «Университетская библиотека онлайн»** (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. **Электронная библиотека ИД «Гребенников»** (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. **ЭБС «Консультант студента»** (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия **"Образовательно-издательского центра "Академия"** (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНИТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 54 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованным источникам и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- контактная работа по промежуточной аттестации
- подготовка к текущему и итоговому (зачет – 3 семестр) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий на 4 курсе (7-й семестр) очной формы обучения.

Целью дисциплины «Рынок услуг» является изучение особенностей и сущности коммуникаций в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, а также приобретение навыков использования и применения полученных знаний в практической деятельности специалистов сферы сервиса.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Формой отчетности является экзамен (7 семестр).

Экзамен является формой контроля выполнения самостоятельной работы студентов. На промежуточную аттестацию студенты приходят с подготовленными в ходе самостоятельной работы материалами. Преподаватель может задавать вопросы относительно содержания заданий, всего учебного курса, учебно-профессиональных затруднений студента, способов подготовки к экзамену, методов работы с источниками информации, содержания и технологий образовательного взаимодействия и др.

Каждый студент в процессе освоения дисциплины выполняет задания (пишет реферат, творческое задание или готовит доклад с презентацией по соответствующей тематике), выполняет контрольные работы и на основании этого будет допущен к экзамену.

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области рынков услуг.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно).

Так же с этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- тематическая дискуссия;
 работа в малых группах;
 решение тестов.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает практические задачи, готовит презентации, дискутирует все это, зачитывается как текущая работа студента.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос..

Формой итогового контроля знаний студентов являются экзамен. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат), написавшие тесты.

Методические указания для студентов по самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией.

Примеры темы для самостоятельного изучения

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Проверяемые компетенции:

ОК-2	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для обучения дисциплине «Рынок услуг» используются следующие информационные технологии:

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий:
 - технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеорекамеры и пр.);
 - методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
3. Использование ресурсов глобальной сети Интернет в ходе лекционных занятий (поисковые системы, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).
 1. **«Национальная электронная библиотека».** (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.
 2. **ЭБС Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
 3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU**. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
 4. **ЭБС «Юрайт».** (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. **ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»** (Договор с ООО «Айбукс» № 04-04/19К от 08 апреля 2019 г. Срок действия: 1 год).
2. **ЭБС «IPRbooks»** (Договор с ООО «Ай Пи Ар Медиа» № 3555/17 от 25 декабря

2017 г. Срок действия: бессрочно).

3. **Электронная библиотека ИД “Гребенников”** (Договоры с ООО “ИД “Гребенников” № 87/иа/17/2364 от 25.12.2017 г. и № 15/ИА/19/176 от 19.02.2019 г. Сроки действия: 1 год).

4. **ЭБС «Лань»** (Договоры с ООО «Издательство Лань» № 250 от 07 марта 2018 г. и № 417 от 29 марта 2019 г. Сроки действия: 1 год).

5. Учебные пособия **"Образовательно-издательского центра "Академия"** (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).

6. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНТИ РАН № 23Д/2018 от 13.03.2018 г. Срок действия: 1 год).

7. База данных **НЭИКОН** (Договор с НЭИКОН № 2041 от 21.12.2018 г. Срок действия: 2 года).

8. **ЭБС «Проспект»** (Договор с ООО «Проспект» № 203 от 27 февраля 2019 г. Срок действия: 1 год).

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами: проектор, колонки, средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Кабинет для практических занятий.	

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Организация деятельности предприятия сервиса»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: "

"

Калининград

Содержание рабочей программы

1. **Наименование дисциплины (модуля)**
2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**
3. **Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**
4. **Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**
5. **Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**
6. **Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**
7. **Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**
8. **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**
9. **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**
10. **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**
11. **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**
12. **Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

1. Наименование дисциплины (модуля)

Б1.В.02.04 «Организация деятельности предприятия сервиса»

Целью освоения дисциплины является изучение деятельности предприятия сервиса, его главные цели и задачи, изучение основных этапов формирования организации деятельности предприятия сервиса, формирование у студентов устойчивых знаний и навыков, необходимых для успешной деятельности, направленной на обеспечение эффективной деятельности предприятия сервиса .

Задачами курса являются:

1. изучение обеспечения эффективной организации деятельности предприятия сервиса
2. создание у студентов основ теоретической подготовки в области управления предприятия сервиса.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины «Организация деятельности предприятия сервиса» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: <ul style="list-style-type: none"> - общие понятия об организации деятельности предприятия сервиса - методы ведения переговоров в контактной зоне с потребителями - способы ведения технологического процесса на организации
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<ul style="list-style-type: none"> - пути расширения деятельности организации Уметь: <ul style="list-style-type: none"> - принять правильное управленческое решение для организации
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<ul style="list-style-type: none"> - расширить рынок потребителей предприятия сервиса - согласовать процесс сервиса на предприятии - разработать ряд мер для внедрения новых технологий - проанализировать потребительский рынок, для повышения эффективности деятельности предприятия сервиса Владеть: <ul style="list-style-type: none"> - навыками принятия решений для более эффективного функционирования организации - информацией и полученными данными

		рынка для расширения сферы деятельности предприятия сервиса - навыками работы в контактной зоне с потребителями - навыками консультирования - знаниями о процессе сервиса
--	--	--

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- работа в малых группах.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

Показатели достижения компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Форма оценочных средств (ОС)
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	✓ Выполнение промежуточного тестирования по разделам дисциплины
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	✓ Написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов, ✓ Решение текущих практических

ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	заданий, кейс-ситуаций, ✓ Итоговая аттестация по дисциплине в виде экзамена
--------------	---	--

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом Наблюдении

Реализация компетенции ОК-4, ОПК-2 и ПК-11

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

ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Для формирования компетенций необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания.

Этапы формирования компетенций и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
Содержание этапов	способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; принципы и правила формирования культурного поведения специалиста по сервису	устанавливать и развивать отношения сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	способами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; методами разрешения сложных профессиональных и этических ситуаций в коллективе; технологиями работы с «трудным клиентом»
Виды занятий	Интерактивные практические занятия;	Интерактивные практические занятия;	Интерактивные практические занятия;

	<ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Экзамен; 	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Экзамен; 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен;
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
Содержание этапов	Основы осуществления основных функции управления деятельностью в сфере сервиса	Использовать знания для осуществления основных функций управления деятельностью в сфере сервиса	Методами осуществления основных функций управления деятельностью в сфере сервиса
Виды занятий	<ul style="list-style-type: none"> Интерактивные практические занятия; Интерактивные лекции; Практические занятия; Лекции; Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> Интерактивные практические занятия; Интерактивные лекции; Практические занятия; Лекции; Самостоятельная работа; 	<ul style="list-style-type: none"> Интерактивные практические занятия; Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на 	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки;

	занятия; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Экзамен;	занятия; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Экзамен;	• Реферат; доклад • Экзамен;
ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
Содержание этапов	основные методы ведения переговоров в контактной зоне с потребителями, консультировать	использовать знания и способы расширения рынков потребителей предприятия сервиса использовать умение согласовать процесс сервиса на предприятии	пользоваться навыками работы в контактной зоне с потребителями, использовать навыки консультирования, внедрять знания о процессе сервиса
Виды занятий	Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Экзамен;	• Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Экзамен;

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапах

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
Отлично (высокий)	• Обладает	• Обладает	Отлично владеет

уровень)	фактическими и теоретическими знаниями об общих понятиях об организации деятельности предприятия сервиса	диапазоном практических умений для применения правильного управленческого решения для организации	навыками принятия решений для более эффективного функционирования организации
Хорошо (базовый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> Знает факты, принципы, процессы, фактические и теоретические знания об общих понятиях об организации деятельности предприятия сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> Обладает диапазоном практических умений для применения правильного управленческого решения для организации 	<ul style="list-style-type: none"> Берет ответственность за принятие решений для более эффективного функционирования организации
Удовлетворительно (пороговый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> Обладает базовыми и общими знаниями об общих понятиях об организации деятельности предприятия сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> Обладает основными умениями для применения правильного управленческого решения для организации 	<ul style="list-style-type: none"> Работает с соблюдением навыков принятия решений для более эффективного функционирования организации
ОПК-2			
готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
Отлично (высокий уровень)	Способы осуществления основных функций управления деятельностью в сфере сервиса	использовать способы осуществления основных функций управления деятельностью в сфере сервиса	Способами осуществления основных функций управления деятельностью в сфере сервиса
Хорошо (базовый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> знает принципы осуществления основных функций управления деятельностью в сфере сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> Обладает диапазоном практических умений, требуемых для осуществления основных функций управления деятельностью в сфере сервиса 	<ul style="list-style-type: none"> Может оценить эффективность от осуществления основных функций управления деятельностью в сфере сервиса
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми и общими знаниями осуществления	Обладает основными умениями для осуществления	Работает с соблюдением основ осуществления

	основных функций управления деятельностью в сфере сервиса	основных функций управления деятельностью в сфере сервиса	основных функций управления деятельностью в сфере сервиса
ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями о методах ведения переговоров в контактной зоне с потребителями	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для расширения рынка потребителей предприятия сервиса и согласовывания процесса сервиса на предприятии	Контролирует работу, проводит оценку от использования навыков работы в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования и знаниями о процессе сервиса
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы и способы о методах ведения переговоров в контактной зоне с потребителями	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для расширения рынка потребителей предприятия сервиса и согласовывания процесса сервиса на предприятии	Берет ответственность за проведение оценки от использования навыков работы в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования и знаниями о процессе сервиса
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями о методах ведения переговоров в контактной зоне с потребителями	Обладает основными умениями, требуемых для расширения рынка потребителей предприятия сервиса и согласовывания процесса сервиса на предприятии	Работает с соблюдением основ проведения оценки использования навыков работы в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования и знаниями о процессе сервиса

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Организация деятельности предприятия сервиса» относится к блоку факультативных дисциплин (Б1.В.02.04). Дисциплина изучается в 6 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу

обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Организация деятельности предприятия сервиса» составляет 108 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 44,35 часа, самостоятельная работа студентов – 63,65 часа, 3 зачетные единицы, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации обучающихся.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
1	Основные понятия деятельности предприятия сервиса.	4	2	2					
2	Организационная структура предприятия сервиса.	7	3	4					
3	Организация управления предприятием.	4	2	2					
4	Основные средства предприятия и пути их эффективного использования.	6	2	4					
5	Показатели эффективности деятельности предприятия сервиса.	6	2	2					
6	Планирование деятельности предприятия сервиса.	4	2	2					
7	Пути совершенствования деятельности предприятия сервиса.	6,25	2	2					

8	Государственное регулирование деятельности предприятия сервиса.	4	2	2					
9	Инновационная и инвестиционная деятельности на предприятиях сервиса.	6	2	2					
	Контактная работа	44,35	20	24				0,35	
	Самостоятельная работа	63,65				63	-		0,65
	Итого	108							
	Промежуточная аттестация	Экзамен (6 семестр) 108 часов 3 ЗЕ							

*ЗЕ – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

5.2. Основные разделы курса

ТЕМА 1. Основные понятия деятельности предприятия сервиса.

Предприятие сервиса основные признаки. Виды предприятий сервиса. Функции предприятия сервиса

ТЕМА 2. Организационная структура предприятия сервиса.

Организационная структура предприятия. Виды организационной структуры. Производственная структура предприятия. Общая структура предприятия. Комплексная и специализированная структура.

ТЕМА 3. Организация управления предприятием.

Управление предприятием. Сущность и принципы управления предприятием. Методы управления деятельностью предприятия сервиса. Современные способы управления предприятием.

ТЕМА 4. Основные средства предприятия и пути их эффективного использования.

Основные средства. Классификация основных средств. Оценка основных средств. Амортизация основных средств. Эффективность использования основных средств.

ТЕМА 5. Показатели эффективности деятельности предприятия сервиса.

Эффективность деятельности предприятия. Виды показателей характеризующие эффективность деятельности предприятия сервиса. Рентабельность. Эффективное использование ресурсов. Эффективность кадрового потенциала.

ТЕМА 6. Планирование деятельности предприятия сервиса.

Планирование, виды планирования. Основные направления планирования деятельности предприятия сервиса. Способы планирования деятельности предприятия сервиса.

Методы планирования деятельности транспортного предприятия.

ТЕМА 7. Пути совершенствования деятельности предприятия сервиса.

Способы совершенствования деятельности предприятия сервиса. Внедрение новых технологий на предприятия сервиса. Пути модернизации предприятия сервиса. Эффективность от внедрения новых технологий на предприятия сервиса.

ТЕМА 8. Государственное регулирование деятельности предприятия сервиса.

Функции государственного регулирования. Основные способы регулирования деятельности предприятия сервиса. Методы регулирования деятельности предприятия сервиса. Виды регулирования. Программы государственного регулирования.

ТЕМА 9. Инновационная и инвестиционная деятельности на предприятиях сервиса.

Инновация, виды инновации. Способы внедрения инноваций. Виды инвестиций. Причины инвестирования в предприятия сервиса. Эффективность от инвестиционной и инновационной деятельности на предприятиях сервиса.

5.3. Тематика практических работ

1. Виды предприятий сервиса.
2. Виды организационной структуры.
3. Современные способы управления предприятием.
4. Основные средства предприятия.
5. Показатели эффективности деятельности предприятия сервиса.
6. Методы планирования деятельности транспортного предприятия.
7. Пути модернизации предприятия сервиса.
8. Программы регулирования деятельности предприятия сервиса.
9. Причины инвестирования в предприятия сервиса.

5.4. Тематика лабораторных работ

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-2.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента

2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В результате освоения дисциплины студенты должны Знать: - общие понятия об организации деятельности предприятия сервиса - методы ведения переговоров в контактной зоне с потребителями
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	- способы ведения технологического процесса на организации - пути расширения деятельности организации
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Уметь: - принять правильное управленческое решение для организации - расширить рынок потребителей предприятия сервиса - согласовать процесс сервиса на предприятии

		<ul style="list-style-type: none"> - разработать ряд мер для внедрения новых технологий - проанализировать потребительский рынок, для повышения эффективности деятельности предприятия сервиса <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками принятия решений для более эффективного функционирования организации - информацией и полученными данными рынка для расширения сферы деятельности предприятия сервиса - навыками работы в контактной зоне с потребителями - навыками консультирования - знаниями о процессе сервиса
--	--	---

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 часов. Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Минимальное количество для допуска к экзамену 30 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

7.1. Примеры тем для контрольных и проверочных работ

В рамках дисциплины «Организация деятельности предприятия сервиса» не предусмотрены контрольные работы.

7.2. Примерные вопросы для итогового контроля (экзамена)

1. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка
2. Классификация показателей планирования деятельности предприятия сервиса
3. Функции планирования деятельности сервисного предприятия
4. Отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях
5. Принципы планирования деятельности сервисного предприятия
6. Классификация методов планирования деятельности предприятий сервиса
7. Характеристика балансового метода планирования деятельности предприятия сервиса
8. Характеристика экономико-математического метода планирования деятельности сервисного предприятия
9. Линейное программирование как метод планирования деятельности предприятия сервиса
10. Системы планов предприятия и порядок их реализации
11. Основные этапы разработки плана предприятия сервиса
12. Оценка сильных и слабых сторон сервисного предприятия: SWOT-анализ
13. Структура текущего плана предприятия сервиса

14. Основные аспекты функционального маркетингового плана
15. Характеристика финансового плана.
16. Особенности функционального плана по управлению производством
17. Классификация издержек на выполнение услуг.
18. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг.
19. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции.
20. Ценообразование на услуги, работы, продукцию сервисного предприятия. Методика формирования цены. Основные ценообразующие факторы.
21. Планирование деятельности предприятия сервиса на основе анализа его финансово-хозяйственной деятельности
22. Горизонтальный анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия как способ выявления его внутрипроизводственных возможностей.
23. Вертикальный анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса на основе данных бухгалтерского баланса
24. Планирование деятельности предприятия сервиса на основе расчета показателей деловой активности (оборачиваемости)
25. Планирование деятельности предприятий сервиса на основе расчета показателей финансовой устойчивости и платежеспособности
26. Планирование деятельности сервисного предприятия на основе расчета показателей рентабельности
27. Использование рычага финансового управления при принятии решения о применении заемного капитала в деятельности предприятия сервиса
28. Основы инвестиционного планирования деятельности предприятия сервиса.
29. Структура инвестиционного плана
30. Принцип расчета показателей счета прибылей и убытков инвестиционного плана
31. Принцип расчета показателей потока наличности инвестиционного плана предприятия сервиса
32. Принцип расчета платы за кредит в инвестиционном плане сервисного предприятия
33. Оценка экономической эффективности инвестиционного проекта
34. Понятие, функции и задачи бизнес-плана предприятия
35. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сервиса

7.3 Примеры тестовых заданий

1. Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке, называется:
 - а) органом;
 - б) предприятием;
 - в) звеном;
 - г) объектом;
 - д) субъектом управления.

2. Единый производственный коллектив, единое руководство, право юридического лица характеризует:
 - а) организационное единство предприятия;
 - б) производственно-техническое единство;
 - в) экономическое единство;
 - г) организационно-производственное единство;
 - д) организационно-экономическое единство.

3. Форма собственности, система плана, единая система учета характеризуют:

- а) организационное единство предприятия;
- б) производственно-техническое единство;
- в) экономическое единство;
- г) организационно-экономическое единство;
- д) все ответы верны.

4. Способ доведения услуги до потребителя — это:

- а) форма обслуживания;
- б) вид услуги;
- в) один из показателей качества обслуживания;
- г) один из показателей качества выполнения услуги;
- д) все перечисленное.

5. Основным показателем финансового плана является:

- а) себестоимость продукции, работ, услуг;
- б) ликвидность предприятия;
- в) рентабельность производства;
- г) прибыль предприятия;
- д) критический объем реализации продукции (работ, услуг).

6. Какие разделы включает баланс расходов и доходов предприятия: 1) доходы и поступления средств; 2) расходы и отчисления средств; 3) кредитные взаимоотношения; 4) взаимоотношения с бюджетом:

- а) 1, 2;
- б) 1, 2, 3;
- в) 1, 3, 4;
- г) 1, 2, 4;
- д) 1, 2, 3, 4.

7. Полный инновационный цикл включает:

- а) фундаментальные исследования
- б) поисковые исследования
- в) прикладные научно-исследовательские работы
- г) производство
- д) сбыт,
- е) промышленное освоение, ОКР

8. Укажите формы технической подготовки производства:

- а) производственная
- б) технологическая
- в) организационная
- г) полная
- д) малая

9. Назовите этапы технической подготовки производства:

- а) технологическая подготовка
- б) производственная подготовка
- в) конструкторская подготовка
- г) организационная подготовка
- д) постановка продукции на производство

10. Назовите источники финансирования капитальных вложений:

- а) прибыль (доход) предприятий
- б) кредиты банков
- в) амортизационные отчисления
- г) себестоимость продукции
- д) средства государственного (местного) бюджета

11. Понятие «капитальное строительство» включает:

- а) строительно-монтажные работы при возведении зданий, сооружений
- б) приобретение оборудования, транспортных средств
- в) совокупность работ, связанных с созданием основных фондов
- г) приобретение сырья, основных и вспомогательных материалов

12. Какие из перечисленных затрат входят в состав капитальных вложений?

- а) затраты на строительно-монтажные работы
- б) затраты на приобретение оборудования, инструмента, инвентаря
- в) затраты на приобретение основных и вспомогательных материалов комплектующих изделий
- г) затраты на проектно-изыскательские работы
- д) затраты на инфраструктуру и охрану окружающей среды

13. Какие существуют виды структур капитальных вложений?

- а) технологическая
- б) воспроизводственная
- в) отраслевая
- г) территориальная

14. Рентабельность предприятия — это:

- а) получаемая предприятием прибыль
- б) относительная доходность или прибыльность (измеряемая в процентах) как отношение прибыли к затратам капитала
- в) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств
- г) балансовая прибыль на 1 руб. реализованной _____ продукции
- д) отношение прибыли к цене изделия

15. Укажите основную цель функционирования предприятия в рыночных условиях:

- а) получение прибыли и ее максимизация
- б) повышение заработной платы работников

- в) выход на мировой рынок
- г) максимальное удовлетворение общественных потребностей
- д) совершенствование производственной структуры предприятия
- е) внедрение новой техники и технологии

16. Предприятия по формам собственности классифицируются на:

- а) индивидуальные
- б) частные
- в) малые
- г) государственные
- д) коллективные
- е) муниципальные

17. Выделите организационно-правовые формы предприятий:

- а) государственное или имущественное унитарные предприятия
- б) совместные предприятия
- в) производственные кооперативы
- г) малые предприятия
- д) хозяйственные общества
- е) хозяйственные товарищества

18. В чем состоит различие между производственным предприятием и фирмой:

- а) предприятие осуществляет производственную деятельность, а фирма – коммерческую (торговую) деятельность
- б) фирма – более широкое понятие, чем предприятие, и может включать несколько производственных или торговых предприятий
- в) различия между предприятием и фирмой нет

19. Укажите среди перечисленных организационно-правовых форм хозяйственные товарищества:

- а) общество с дополнительной ответственностью
- б) общество с ограниченной ответственностью
- в) полное товарищество
- г) товарищество на вере (командитное)

20. Какая из перечисленных организационно-правовых форм не является коммерческой организацией:

- а) полное товарищество
- б) товарищество на вере
- в) потребительский кооператив
- г) командитное товарищество
- д) казенное предприятие

21. Важнейшей задачей предприятия во всех случаях является:

- а) создание рабочих мест для населения, живущего в окрестностях предприятия

- б) получение дохода от реализации потребителям производимой продукции (выполненных работ, оказанных услуг)
- в) недопущение _____ сбоев в работе предприятия (срыва поставки, выпуска бракованной продукции, резкого сокращения объема производства и снижения его рентабельности)

22. Что относится к внутренней среде фирмы:

- а) потребители продукции
- б) средства производства, трудовые ресурсы и информация
- в) поставщики ресурсов производства
- г) органы власти

23. Задачи предприятия определяются:

- а) интересами владельца
- б) размером капитала
- в) ситуацией внутри предприятия
- г) высшим руководством
- д) коллективом предприятия
- е) внешней средой

24. Выделите основные черты, которые характеризуют товарное производство. Товарное производство – это:

- а) специфический вид деятельности по созданию новых товаров и услуг
- б) изготовление товаров и услуг не для собственного потребления, а для продажи на рынке
- в) обеспечение потребителей необходимой продукцией, работой, услугами
- г) переработка исходных материалов с целью получения прибыли

25. Какие основные экономические категории включает товарное производство:

- а) спрос, цена, качество продукции и прибыль
- б) цена, спрос, предложение и купля-продажа
- в) спрос и предложение, цена и закон спроса
- г) цена, спрос и предложение, конкуренция
- д) конкуренция, цена, спрос и предложение, закон спроса

26. Выберите более полное определение понятия «рынок»:

- а) рынок – это место розничной торговли под открытым небом или в торговых рядах
- б) под рынком понимаются способ, место и средства товарообмена
- в) рынок – это система экономических отношений между продавцом и покупателем по поводу обмена товаров (услуг)
- г) другой вариант ответа

27. Укажите, по каким признакам классифицируются рынки:

- а) по объектам и субъектам, по географическому признаку, по степени конкуренции, по характеру продаж, по отраслевому признаку
- б) согласно существующей отраслевой и территориальной схеме национальной экономики
- в) по функциональному признаку.

28. Выделите четыре признака классификации рынков по характеру товарообмена:

- а) рынок товаров и услуг, рынок денег (капитала), рынок технологий, рынок информации
- б) рынок товаров и услуг, рынок средств производства, рынок интеллектуальной продукции, рынок труда
- в) рынок труда, рынок ценных бумаг, финансовый рынок и рынок интеллектуальной собственности
- г) рынок труда, рынок интеллектуальной продукции, финансовый рынок, рынок товаров и услуг

29. Выделите два признака классификации рынков по характеру продаж:

- а) внутренний и внешний рынки
- б) оптовый и розничный рынки
- в) региональный и мировой рынки

30. Роль малого бизнеса в национальной экономике заключается в:

- а) оперативном реагировании на изменения рынка
- б) развитии творческой инициативы работников
- в) создании новых рабочих мест
- г) массовом производстве новой продукции
- е) развитии специализации и кооперации производства

31. Критерии, установленные для отнесения предприятий к разряду малых:

- а) численность персонала
- б) объем выпуска продукции и численность персонала
- в) численность персонала, объем выпуска продукции и условия формирования уставного капитала
- г) численность персонала и формирование уставного капитала

32. Система управления включает следующие компоненты:

- а) принципы, задачи и методы управления
- б) структуру органов управления
- в) информацию и средства ее обработки
- г) текущее управление

33. Управление предприятием включает следующие подсистемы:

- а) управление персоналом
- б) управление маркетингом
- в) управление финансами
- г) управление запасами

34. Линейная структура управления включает:

- а) линейную схему управления
- б) дивизиональную схему управления
- в) проектную структуру управления

35. Дивизиональная структура управления характеризуется:

- а) наличием самостоятельных производственных отделений по продуктам
- б) наличием самостоятельных производственных отделений по рынкам сбыта
- в) сочетанием вертикальных, линейных _____ и функциональных связей управления с горизонтальными
- г) наличием самостоятельных производственных единиц по регионам.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Рекомендуемая основная литература

1. **Казакова Н. А.** Финансовый анализ : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры/ Н. А. Казакова. -Москва: Юрайт, 2017. -1 г=on-line, 470 с.: табл.
2. **Стрелкова Л. В.** Внутрифирменное планирование : учеб. пособие для вузов/ Л. В. Стрелкова, Ю. А. Макушева. -Москва: Юнити, 2012. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 367 с.: ил.

8.2. Рекомендуемая дополнительная литература:

1. Сведения о деятельности предприятий с участием иностранного капитала за ... год [Электронный ресурс]: стат. бюл./ Федер. служба гос. статистики, Территор. орган Федер. службы госстатистики по Калинингр. обл.. - Калининград: Территор. орган Федер. службы гос. статистики, 2006 - . - Бессрочная лицензия 2014/ отв. исполн.: О. А. Бабанова, Г. В. Бородянская. - 2015 on-line, 41 с.: табл.. - Код издания 13.5, без акта. - Б.ц.
2. Теория организации и организационное поведение. Теория организации : учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры/ под ред. Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. -Москва: Юрайт, 2018. -1 г=on-line, 156 с.: ил.
3. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учеб. для вузов/ под ред. А. Н. Ременцова, Ю. Н. Фролова. -2-е изд., стер.. -Москва: Академия, 2014. -1 о=эл. опт. диск (CD-ROM), 477, [1] с.: ил., табл.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Основные российские ресурсы

1. «**Национальная электронная библиотека**» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС **Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «**Лань**» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).

2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).

6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).

7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 64 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованным источникам и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- контактная работа по промежуточной аттестации
- подготовка к текущему и итоговому (экзамен – 6 семестр) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий на 3 курсе (6-й семестр) очной формы обучения.

Целью дисциплины «Организация деятельности предприятия сервиса» является изучение особенностей и сущности коммуникаций в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, а также приобретение навыков использования и применения полученных знаний в практической деятельности специалистов сферы сервиса.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений. Формой отчетности является экзамен (6 семестр).

Экзамен является формой контроля выполнения самостоятельной работы студентов. На промежуточную аттестацию студенты приходят с подготовленными в ходе самостоятельной работы материалами. Преподаватель может задавать вопросы относительно содержания заданий, всего учебного курса, учебно-профессиональных затруднений студента, способов подготовки к зачету, методов работы с источниками информации, содержания и технологий образовательного взаимодействия и др.

Каждый студент в процессе освоения дисциплины выполняет задания (пишет реферат, готовит доклад с презентацией по соответствующей тематике), выполняет контрольные работы и на основании этого будет допущен к экзамену.

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области организации деятельности предприятия сервиса.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно).

Так же с этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- тематическая дискуссия;
- работа в малых группах;
- решение тестов.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает практические задачи, готовит презентации, дискутирует все это, зачитывается как текущая работа студента.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Формой итогового контроля знаний студентов является экзамен. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат), написавшие контрольные работы.

Методические указания для студентов по самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией.

Примеры темы для самостоятельного изучения

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими рефератов и докладов (презентаций) с последующим обсуждением.

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Проверяемые компетенции:

ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Рекомендации при написании реферата.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

Важное значение имеет выбор темы реферата, доклада. Тема реферата и доклада выбирается студентом по первой букве своей фамилии (см. табл.).

В исключительных случаях тема реферата может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки. В этом случае тема должна раскрываться таким образом, чтобы она приближалась по своей направленности к небольшому исследованию и заключала постановку проблемы, указание задач, аргументацию, анализ материала, примеры, выводы.

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, диаграммы и др.);
- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствуют выводы.

Тематика рефератов

1. Понятие и сущность планирования в деятельности предприятия сервиса.
2. Особенности систем стратегического, тактического и оперативного планирования.
3. Подходы к разработке стратегий деятельности сервисной организации.
4. Стратегическое видение перспектив и целей развития сервисной организации.
5. Роль внешней среды сервисной организации в принятии организации планировании управленческих решений.
6. Подходы к планированию деятельности сервисной организации в условиях неопределенности.
7. Факторы макросреды сервисной фирмы.
8. Инвестиционный климат сервисной территории как фактор влияния на процессы планирования.
9. Территориальные кластеры как элементы внешней среды сервисной организации.
10. Использование стратегического, тактического и оперативного анализа общей ситуации в сервисной отрасли и конкуренции в ней для построения планов перспективного развития.
11. Конкурентные позиции сервисной фирмы в отрасли: стратегические группы, ключевые факторы успеха в конкурентной борьбе.
12. Использование матрицы SWOT-анализа для осуществления планирования деятельности сервисного предприятия.
13. Создание покупательской ценности как основы стратегии сервисного бизнеса.
14. Стратегия и план развития сервисного рынка и продуктовых инноваций.
15. Особенности ценообразования на услуги (на примере предприятия РФ)
16. Ценовые стратегии конкурентной борьбы сервисных предприятий.
17. Ценность как основа формирования цены в современных условиях развития рынка
18. Ценообразование в рамках ценностно-ориентированного менеджмента.
19. Основные методы выбора планирования. Значение портфельного анализа для оценки бизнеса в сервисе.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для обучения дисциплине «Организация деятельности предприятия сервиса» используются следующие информационные технологии:

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий:
 - технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
 - методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
3. Использование ресурсов глобальной сети Интернет в ходе лекционных занятий (поисковые системы, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных ВИНТИ РАН (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами: проектор, колонки, средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Кабинет для практических занятий.	

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени И. КАНТА

Рабочая программа дисциплины
«Правовое обеспечение сервисной деятельности»

Направление подготовки: 43.03.01 «СЕРВИС»

Квалификация: бакалавр

: "

"

Калининград

Содержание рабочей программы

	Стр.
1. Наименование дисциплины (модуля)	
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	6
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	11
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	20
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	22
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	23
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	28
	29

1. Наименование дисциплины (модуля)

Б1.В.03.01 Блок Профиль «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса»: Модуль 10
Правовое регулирование в сфере сервиса (Б1.В.03). Правовое обеспечение сервисной деятельности.

Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» ставит **целью** формирование у студентов устойчивых знаний при создании, деятельности, реорганизации предприятий сервисного комплекса.

Дисциплина раскрывает современное состояние, тенденции и перспективы развития сервисных предприятий, показывает их роль, знакомит студентов с передовым отечественным и зарубежным опытом в данной области.

Задачи изучения дисциплины заключаются в необходимости усвоения комплекса знаний по организации и функционированию предприятий по оказанию сервисных услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
В результате освоения дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код комп.	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-6	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p>Знать: порядок применения и толкования законов и других нормативно-правовых актов, регулирующих профессиональную деятельность; административного, гражданского, трудового, уголовного, экологического, информационного права Российской Федерации; основные правовые системы современности; понятие правонарушения и юридической ответственности, значение законности и правопорядка в современном обществе; тенденции и перспективы развития машиностроительной отрасли.</p> <p>Уметь: юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства; принимать решения и совершать действия в точном соответствии с законом; ориентироваться в специальной юридической литературе; использовать нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность; применять полученные знания в целях организации производства на предприятии; классифицировать машины и оборудование.</p> <p>Владеть: терминологией и основными понятиями, используемыми в законодательстве; методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также методами анализа судебной практики; общей правовой культурой; владеть методами</p>

		управления производством.
ПК-11	Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p><u>Знать</u>: законы и нормативные правовые акты РФ и зарубежных стран, связанные с правовым регулированием профессиональной деятельности.</p> <p><u>Уметь</u>: толковать и применять нормативные правовые акты; разрабатывать локальные документы правового характера.</p> <p><u>Владеть</u>: основными понятиями, методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также навыками осуществления профессиональной деятельности.</p>

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «*Правовое обеспечение сервисной деятельности*» относится к блоку дисциплин вариативной части профессионального цикла образовательной программы подготовки бакалавров по направлению *43.03.01 Сервис*
Профиль Сервис на предприятиях нефтегазового сервиса

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности» составляет 180 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 60,35 часов, самостоятельная работа студентов – 119,65 часов, 5 зачетных единиц, индивидуальную работу обучающихся с преподавателем в виде еженедельных консультаций, а также аттестационные испытания промежуточного контроля обучающихся.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Тематический план

п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
1	Раздел 1. Организация в условиях рыночной экономики.	114	14	20		80			
1.1	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	14	2	2		10			
1.2	Правовое положение субъектов предпринимательства.	24	2	4		18			
1.3.	Правовое регулирование договорных отношений в сфере предпринимательской деятельности.	24	4	4		16			
1.4	Предприниматель и рынок товаров (работ, услуг).	18	2	4		12			
1.5	Государственное регулирование сервисных правоотношений.	14	2	2		10			

1.6	Экономические споры	20	2	4		14			
2.	Раздел 2. Трудовые ресурсы и оплата труда на предприятии.	65	6	20		39			
2.1	Система правоотношений в сфере трудового права. Трудовой договор	22	2	6		14			
2.2	Состав и структура кадров организации. Планирование кадров и их подбор.	11	1	4		6			
2.3	Трудовые споры и порядок их разрешения.	15	1	4		10			
2.4	Административные нарушения и административная ответственность.	17	2	6		9			
	Контактная работа	60,35	20	40				0,35	
	Самостоятельная работа	119,65				119			0,65
	Итого	180							
	Промежуточная аттестация	Экзамен (2 семестр) 5 ЗЕ							

*ЗЕ – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

5.2. Основные разделы курса

Раздел 1. Организация в условиях рыночной экономики.

Тема 1.1. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.

Понятие предпринимательства. Признаки предпринимательской деятельности. Понятие, виды и элементы предпринимательских правоотношений. Предмет, метод, система предпринимательского права. Сервисная деятельность. Принципы, источники предпринимательского права. Основания возникновения и способы осуществления права на занятие предпринимательством. Разграничение полномочий между Российской Федерацией и субъектами РФ в регулировании предпринимательских отношений. Права и обязанности, ответственность предпринимателя. Гарантии предпринимательской деятельности. Имущественная основа предпринимательской деятельности. Характеристика права собственности (иных вещных прав) как основы осуществления предпринимательской деятельности и правовой формы имущественной обособленности. Формы и организационно-правовые основы предпринимательской деятельности: индивидуальное предпринимательство, предпринимательство, осуществляемое юридическими лицами, объединения в сфере предпринимательства.

Тема 1.2. Правовое положение субъектов предпринимательства.

Понятие и признаки субъектов предпринимательской деятельности. Виды субъектов предпринимательской деятельности. Правовое положение индивидуального предпринимателя. Юридические лица как субъекты предпринимательской деятельности. Коммерческие организации. Хозяйственные товарищества, хозяйственные общества. Производственные кооперативы. Унитарные предприятия. Особенности предпринимательской деятельности юридических лиц различных организационно-правовых форм. Особенность предпринимательской деятельности некоммерческих организаций. Виды объединений в сфере предпринимательства - холдинги, ФПГ, группы компаний, банковские группы, консорциумы, концерны и т. п. и их правовое положение. Порядок создания субъектов предпринимательской деятельности. Регистрация предпринимательской деятельности. Прекращение предпринимательской деятельности. Права и обязанности субъектов предпринимательской деятельности. Формирование и представление налоговой отчетности, как одна из обязанностей субъектов предпринимательской деятельности. Особенности правового статуса малого предпринимательства, Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления как субъектов предпринимательского права.

Тема 1.3. Правовое регулирование договорных отношений в сфере предпринимательской деятельности.

Понятие и виды юридических фактов в предпринимательском правоотношении. Понятие сделки и договора в сфере предпринимательства. Условия действительности сделок. Форма сделок. Содержание. Субъектный состав. Воля и волеизъявление сторон в сделке. Особенности формирования воли и волеизъявления субъектов предпринимательской деятельности – юридических лиц. Недействительность сделок и ее последствия. Основания недействительности сделок. Понятие, признаки и виды договоров, используемых при осуществлении предпринимательской деятельности. Содержание (условия) предпринимательских договоров. Порядок заключения предпринимательских договоров. Способы (форма) заключения предпринимательских договоров. Особенности заключения, изменения и расторжения договоров в предпринимательской деятельности. Условия о качестве как существенные условия предпринимательского договора. Цена как существенное условие предпринимательских договоров. Понятие, виды и содержание предпринимательских обязательств. Особенности прекращения, исполнения и обеспечения исполнения обязательств в предпринимательской деятельности. Ответственность за нарушение обязательств. Особенности вины предпринимателей.

Тема 1.4. Предприниматель и рынок товаров (работ, услуг).

Понятие и правовое регулирование инвестиций, инвестиционной деятельности. Особенности правового регулирования иностранных инвестиций. Правовая защита и гарантии инвестиций, в том числе иностранных. Правовое регулирование рынка ценных бумаг. Правовое регулирование валютного рынка. Правовое регулирование инновационной деятельности.

Тема 1.5. Государственное регулирование сервисных правоотношений.

Цели, объекты, правовое обеспечение государственного регулирования сервисных правоотношений. Методы госрегулирования: прямые и косвенные. Налогообложение предпринимательской деятельности. Виды налогов. Государственный порядок регистрации субъектов предпринимательской деятельности. Лицензирование предпринимательской деятельности. Конкуренция. Недобросовестная конкуренция. Монополистическая деятельность. Предприниматель и товарный рынок. Антимонопольное регулирование предпринимательской деятельности по российскому законодательству. Надзор и контроль государственных и муниципальных органов за предпринимательской деятельностью.

Саморегулирование в сфере предпринимательской деятельности. Сущность и классификация услуг.

Тема 1.6. Экономические споры.

Формы и способы защиты прав предпринимателей. Судебные формы защиты прав предпринимателей: Конституционный Суд РФ, арбитражные суды, суды общей юрисдикции. Внесудебный порядок защиты прав и законных интересов предпринимателей: нотариальная защита, третейское разбирательство, досудебный порядок урегулирования споров. Понятие юридической ответственности в сфере экономики. Классификация видов правонарушений предпринимателей в сфере экономики. Виды юридической ответственности за предпринимательские правонарушения. Суверенитет потребителя.

Раздел 2. Трудовые ресурсы и оплата труда на предприятии.

Тема 2.1. Система правоотношений в сфере трудового права. Трудовой договор.

Понятие и виды субъектов трудового права и их правовой статус. Правовое положение профсоюзов, трудовых коллективов. Виды трудовых отношений. Понятие трудового договора и его отличие от смежных гражданско-правовых договоров. Стороны и содержание трудового договора. Общий порядок заключения трудового договора. Трудовая книжка работника. Виды трудовых договоров. Изменение и прекращение трудового договора. Трудовая дисциплина. Понятие и значение трудовой дисциплины. Правовые методы обеспечения трудовой дисциплины. Правовое регулирование внутреннего распорядка труда и его элементы. Ответственность в сфере труда. Понятие и виды дисциплинарной ответственности. Дисциплинарная ответственность по Правилам внутреннего трудового распорядка (общая дисциплинарная ответственность). Специальная дисциплинарная ответственность. Понятие и условия материальной ответственности работника. Виды материальной ответственности работника. Материальная ответственность работодателя перед работником.

Тема 2.2. Состав и структура кадров организации. Планирование кадров и их подбор.

Кадры производственных предприятий. Классификация кадров на категории в зависимости от выполняемых ими функций: рабочие основные и вспомогательные; руководители; специалисты; служащие. Профессия. Специальность. Квалификация. По уровню квалификации рабочих можно разделить на: неквалифицированных, малоквалифицированных, квалифицированных и высококвалифицированных. Квалификация рабочих определяется разрядами. Специалисты делятся по квалификационным категориям: специалист 1, 2, 3-й категории и без категории. Руководители распределяются по структурам управления и звеньям управления. По структурам управления руководители подразделяются на линейные и функциональные, по звеньям управления - на высшего, среднего и низового звена. Специалисты. Служащие. Структура кадров. Учет кадров: явочный, списочный и среднесписочный. Этапы работы с кадрами: оценка потребностей и определения критериев подбора кадров; подбор кадров и приема на работу; обучение кадров; руководство кадрами; оценки качества работы персонала. Оценка результатов труда работников. Критерий оценки. Производительность труда. Выработка. Трудоемкость, порядок ее измерения. Нормативная, плановая и фактическая трудоемкость. Организация и нормирование труда. Показатели производительности роста. Факторы роста производительности труда.

Тема 2.3. Трудовые споры и порядок их разрешения.

Понятие и виды трудовых споров. Порядок рассмотрения индивидуальных, коллективных трудовых споров. Защита трудовых прав работников профессиональными союзами.

Самозащита работниками своих трудовых прав. Ответственность работодателей за нарушение трудового законодательства.

Тема 2.4. Административные нарушения и административная ответственность.

Понятие, метод административного права. Источники административного права. Административные нарушения и административные взыскания. Виды административных взысканий. Классификация мер административного принуждения. Производство по делам об административных правонарушениях. Принципы рассмотрения дел об административных правонарушениях. Лица, участвующие в административном производстве. Стадии производства по административному делу. Порядок обжалования решений по делу об административных правонарушениях.

Законодательное регулирование и международно-правовая охрана окружающей природной среды. Экологическая ответственность: понятие, формы, виды. Основные задачи и виды экологического контроля. Понятие и задачи экологического контроля. Его роль в правовом механизме охраны окружающей среды. Виды экологического контроля. Государственный экологический контроль. Муниципальный экологический контроль. Производственный экологический контроль. Общественный экологический контроль. Международно-правовые механизмы охраны окружающей среды. Экологические правоотношения. Понятие и элементы экологического правоотношения. Особенности и виды экологических правоотношений. Правонарушения и юридическая ответственность в экологическом праве. Понятие и состав экологического правонарушения. Понятие и виды юридической ответственности в экологическом праве.

5.3. Тематика практических работ

1. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
2. Правовое положение субъектов предпринимательства.
3. Правовое регулирование договорных отношений в сфере предпринимательской деятельности.
4. Предприниматель и рынок товаров (работ, услуг).
5. Государственное регулирование сервисных правоотношений.
6. Экономические споры.
7. Система правоотношений в сфере трудового права. Трудовой договор.
8. Состав и структура кадров организации. Планирование кадров и их подбор.
9. Трудовые споры и порядок их разрешения.
10. Административные нарушения и административная ответственность.

5.4. Тематика лабораторных работ

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по

дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-2.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента
 2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта
- Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень компетенций:

Код комп.	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-б	Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	<p>Знать: порядок применения и толкования законов и других нормативно-правовых актов, регулирующих профессиональную деятельность; административного, гражданского, трудового, уголовного, экологического, информационного права Российской Федерации; основные правовые системы современности; понятие правонарушения и юридической ответственности, значение законности и правопорядка в современном обществе; тенденции и перспективы развития машиностроительной отрасли.</p> <p>Уметь: юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства; принимать решения и совершать действия в точном соответствии с</p>

		<p>законом; ориентироваться в специальной юридической литературе; использовать нормативно-правовые документы, регламентирующие профессиональную деятельность; применять полученные знания в целях организации производства на предприятии; классифицировать машины и оборудование.</p> <p>Владеть: терминологией и основными понятиями, используемыми в законодательстве; методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также методами анализа судебной практики; общей правовой культурой; владеть методами управления производством.</p>
ПК-11	<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p><u>Знать</u>: законы и нормативные правовые акты РФ и зарубежных стран, связанные с правовым регулированием профессиональной деятельности.</p> <p><u>Уметь</u>: толковать и применять нормативные правовые акты; разрабатывать локальные документы правового характера.</p> <p><u>Владеть</u>: основными понятиями, методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также навыками осуществления профессиональной деятельности.</p>

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций

Методические материалы, позволяющие оценить знания, умения и практические навыки, приобретенные обучающимися в процессе освоения дисциплины, включают:

- комплект вариантов тестовых работ;
- вопросы для промежуточного и итогового контроля.

Начальный этап формирования компетенций предполагает владение студентом практическими навыками решения основных задач, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; выполнение типовых расчетных заданий; знание основных определений, формул, формулировок, необходимых для решения задач. Студенты, освоившие **начальный этап** формирования компетенции, получают отметку «+» по дисциплине.

Базовый уровень формирования компетенции предполагает ответ студента на два теоретических вопроса билета. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий и формулировок наиболее важных фактов программы курса. Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенции, получают отметку «зачтено» («удовлетворительно», «хорошо», «отлично») по дисциплине.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- Проблемные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно) режим доступа:

<http://lms-2.kantiana.ru/course/view.php?id=10083>;

- Интерактивные лекции
- Групповые дискуссии
- Решение задач
- Тренинги
- Анализ имитационных моделей
- Деловые, ролевые игры
- Решение кейс-ситуаций, анализ конкретных ситуаций
- Решение тестов, компьютерные программы

Критерии оценки знаний

Итоговый контроль – ЭКЗАМЕН, который проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к экзамену получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой: практические работы, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия, сдавшие и защитившие реферат, а также промежуточное тестирование по разделам дисциплины. Билет содержит два теоретических и тестовые вопросы.

Критерии оценки освоения студентами практических навыков

Оценка результатов выполнения практического навыка на практическом занятии осуществляется с учетом качества выполненной работы и выставляется отдельная оценка «+» по практическому навыку.

«-» выставляется за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности студента выполнить практический навык. Студент обязан пересдать данный практический навык во время, выделенное на индивидуальные консультации.

Количество «+» должно совпадать с количеством практических занятий, согласно учебного плана.

Критерии оценки промежуточного тестирования

Тестовые задания разработаны преподавателем, размещены на сайте университета (<http://pt.kantiana.ru/Testing>). Тестовые задания студентами сдаются в течение изучения дисциплины по каждому разделу, являются формой промежуточного контроля. Студентами прошедшими промежуточное тестирование, считаются обучающиеся решившие 90% и более тестовых заданий по каждому разделу дисциплины

Оценка практического навыка (контрольные работы)

При правильном выполнении практического навыка студент допускается к зачету.

За выполнение практического навыка с отдельными ошибками или за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности выполнить практический навык студент не допускается к зачету. Смена задания практического навыка не допускается.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене.

Оценка ответа на теоретический вопрос

Во время подготовки к ответу на билет (не более 40 минут), состоящий из двух теоретических вопросов и тестового задания студент излагает ответ в письменном виде (возможен также письменный ответ не связным текстом, а в виде подробного плана-конспекта).

<p>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</p>	<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции</p>
<p>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»</p>
<p>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>
<p>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных</p>

Каждый студент имеет право сменить билет (обратившись с такой просьбой к экзаменатору в течение 2 минут после получения билета). Повторная смена билета не допускается. При смене билета время на подготовку к нему уменьшается на 10 минут.

Оценка студента, пользующегося во время зачета шпаргалкой

При наличии у студента во время сдачи зачета шпаргалки (к этому факту приравнивается подсказка, а также пользование сотовым телефоном) студент удаляется с зачета.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем, подготовке рефератов (презентаций). При подготовке к устному опросу, письменному тестовому опросу студент должен освоить теоретический

материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

• При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. А также необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, повторить теоретический материал по данным темам.

Вопросы для итогового контроля (экзамен)

1. Понятие, признаки, виды и значения локальных (корпоративных) актов для регулирования предпринимательской деятельности.
2. Понятие, признаки и виды субъектов предпринимательского права.
3. Правосубъектность как основа правового статуса субъекта предпринимательского права.
4. Виды и правовой статус учредительных документов коммерческой организации и требования, предъявляемые к их содержанию.
5. Сравнительная правовая характеристика групп организационно-правовых форм предпринимательской деятельности (товарищества, общества, производственные кооперативы, предприятия).
6. Особенности правового положения предпринимателя без образования юридического лица как субъекта предпринимательской деятельности.
7. Особенности правового положения коммерческих организаций с иностранными инвестициями как субъектов предпринимательской деятельности.
8. Особенности правового статуса малого и среднего предпринимательства по российскому законодательству.
9. Понятие и состав имущества как материально-технической базы предпринимательской деятельности и объекта имущественного обособления юридического лица.
10. Правовой режим материальной части основных фондов юридического лица, используемых при осуществлении предпринимательской деятельности.
11. Правовой режим нематериальных активов юридического лица, используемых при осуществлении предпринимательской деятельности.
12. Понятие, признаки и виды договоров, используемых при осуществлении предпринимательской деятельности.
13. Правовые формы государственного воздействия на предпринимательскую деятельность.
14. Правовые инструменты государственного нормирования предпринимательской деятельности.
15. Порядок государственной регистрации субъектов предпринимательской деятельности.
16. Государственный порядок лицензирования предпринимательской деятельности.
17. Основные направления правового регулирования налогообложения предпринимательской деятельности.
18. Цели и задачи антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности. Основание и порядок применения антимонопольных мер.
19. Понятие, сущность и функции юридической ответственности субъектов предпринимательской деятельности.
20. Ответственность субъектов предпринимательской деятельности за нарушения правил ведения предпринимательской деятельности.
21. Ответственность субъектов предпринимательской деятельности за нарушения договорных обязательств.
22. Понятие, метод трудового права, его принципы.
23. Понятие и система правоотношений в сфере труда. Трудовые правоотношения, их содержание.

24. Граждане как субъекты трудового права. Их трудовая правосубъектность.
25. Понятие и порядок заключения коллективного договора.
26. Понятие и значение трудового договора. Его отличие от гражданско-правовых соглашений о выполнении работы.
27. Расторжение трудового договора по инициативе работника.
28. Расторжение трудового договора по инициативе работодателя в случае виновного поведения работника: основания, порядок увольнения.
29. Порядок увольнения, его оформление и производство расчета с работником. Выходное пособие.
30. Понятие, виды и правовые нормативы рабочего времени.
31. Понятие и виды времени отдыха. Ежедневный отдых. Выходные и праздничные дни. Правила привлечения к работе, компенсации. Отпуск.
32. Понятие материальной ответственности по трудовому праву. Ее отличие от гражданско-правовой имущественной ответственности. Основания и условия привлечения к материальной ответственности.
33. Виды материальной ответственности работника. Ограниченная материальная ответственность.
34. Материальная ответственность работодателя перед работником.
35. Надзор и контроль за соблюдением законодательства о труде. Ответственность за нарушение трудового законодательства.
36. Индивидуальные трудовые споры, порядок их рассмотрения.
37. Порядок разрешения коллективных трудовых споров.
38. Административные нарушения и административная ответственность.
39. Производственная структура предприятия, ее элементы. Типы производства.
40. Производственный процесс: Характеристика производственного процесса. Элементы производственной структуры предприятия.
41. Типы производства. Понятие, содержание и структура производственного процесса. Производственный цикл: структура, длительность, пути его сокращения.
42. Основное и вспомогательное производство. Понятие качества и конкурентоспособности продукции. Расчет длительности производственного цикла. Совершенствование производственной структуры предприятия в условиях рынка.
43. Сущность организации производства и ее функции. Процесс организации производства. Производственная система и их виды.
44. Предприятие как хозяйствующий субъект в рыночной экономике. Организационно-правовые формы хозяйствования. Основные характеристики и принципы функционирования.
45. Особенности производства на предприятиях машиностроения как объекта организации. Оценка и анализ уровня организации производства.

Примеры тестовых заданий

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Тема 1.1. Правовое регулирование экономических отношений.

1. *Признаком предпринимательской деятельности является ..*

- (-) несамостоятельная деятельность
- (+) легализованный характер
- (-) несистематичность

2. *К методам предпринимательского права относятся ..*

- (-) сравнительно-правовой метод
- (-) криминологический метод

(+) метод обязательных предписаний

(+) метод рекомендаций

3. *Принцип единого экономического пространства подразумевает под собой..*

+ сводное перемещение товаров, услуг и финансовых средств

- свободное использование имущества для предпринимательской деятельности

- признаются и защищаются все формы собственности

4. *В предмет предпринимательского права не входят общественные отношения по:*

(-) лицензированию отдельных видов деятельности;

(-) поставке товаров;

(+) разбирательству споров в Арбитражном суде;

(-) поддержка конкуренции на товарном рынке.

5. *Что подразумевает под собой государственная регистрация субъектов предпринимательской деятельности?*

(-) разрешение на занятие определенными видами предпринимательской деятельности

(-) возможность получения коммерческих кредитов

(+) внесение записи в ЕГРЮЛ

6. *В полномочия каких органов входит государственная регистрация субъектов предпринимательской деятельности:*

(+) федеральной налоговой службы;

(-) министерство юстиции;

(-) министерство финансов.

7. *Целью государственного регулирования предпринимательской деятельности является...*

(+) создание благоприятных условия развития предпринимательства

(-) установление тотального контроля за предпринимательством

(-) ограничение свободы предпринимательства

8. *В качестве правового обеспечения государственного регулирования предпринимательской деятельности выступают ...*

(+) нормативные акты, законы

(-) результаты социологических исследований

(-) сравнительный анализ правовых актов

9. *Целью предварительного контроля является*

(-) контроль за текущей предпринимательской деятельностью

(-) проверка исполнения решений госорганов

(+) предупреждение и профилактика соблюдения предпринимательского законодательства

Тема 1.3. Правовое положение субъектов предпринимательства.

1. *Необходимым условием для осуществления предпринимательской деятельности в качестве индивидуального предпринимателя является:*

(-) гражданство РФ

(-) высшее образование

(+) дееспособность гражданина

(+) государственная регистрация в качестве индивидуального предпринимателя

2. *В роли участников акционерного общества могут выступать*

(+) физические и юридические лица

(-) государственные органы

(-) органы местного самоуправления

3. *Кем может быть назначен руководитель унитарного предприятия?*

(+) собственником имущества

(-) избран на заседании трудового коллектива

(-) Руководителем антимонопольной службы

4. В каких организационно-правовых формах могут создаваться некоммерческие корпоративные организации?

- (+) потребительских кооперативов
- (-) общество с ограниченной ответственностью
- (-) акционерное общество

Тема 1.3. Правовое регулирование договорных отношений в сфере предпринимательской деятельности.

1. При заключении договора купли-продажи в какой момент возникает у покупателя право собственности на товар?

- (-) при заключении договора
- (-) при оплате товара
- (+) в момент передачи товара в собственность покупателя

2. Сторона, заявившая об одностороннем отказе в связи с нарушениями условий договора поставки, вправе требовать

- (+) возмещение убытков, причиненных расторжением договора
- (-) ничего не имеет право требовать
- (-) штраф в размере 20% от суммы договора

3. При заключении договора контрактации, в обязанности производителя входит

- (-) застраховать свои риски
- (+) передать заготовителю произведенную сельскохозяйственную продукцию для переработки или продажи
- (-) самостоятельно реализовать сельхозпродукцию

4. Что является основанием для заключения государственного контракта?

- (-) подача заявки
- (+) письменное уведомление заказчика о признании его заявки выигравшей
- (-) участие в открытом конкурсе

Тема 1.4. Экономические споры.

1. В компетенцию какого суда входит рассмотрение спора между предпринимателем и физическим лицом?

- (-) Арбитражного суда
- (+) суда общей юрисдикции
- (-) третейского суда

2. Особенностью реализации нотариальной защиты предпринимателей является

- (-) состязательность процесса
- (+) бесспорные дела
- (+) совершаются нотариусом только единолично
- (-) необходимы устные доказательства сторон

3. Виды третейских судов:

- (+) временные и институционные
- (-) постоянно действующие
- (-) по роду предпринимательской деятельности

4. С какого момента решение третейского суда вступает в законную силу?

- (-) в день вынесения решения
- (+) на следующий день после даты вынесения решения
- (-) через 14 дней после даты вынесения решения

Тема 2.1. Система правоотношений в сфере трудового права. Трудовой договор.

1. Под содержанием трудовых правоотношений понимают

- (+) права и обязанности работника и работодателя
- (-) права и обязанности профсоюзной организации
- (-) права и обязанности комиссии по трудовым спорам

2. *Какое обязательное требование предусматривает законодатель к расторжению трудового договора по инициативе работника?*
- (-) работник обязан сообщить о своем решении работодателю в любой удобной ему форме
 - (-) устное уведомление работодателя
 - (+) обязательное письменное уведомление работодателя
3. *С какого момента работодатели (юридические лица, ИП) приобретают трудовую правосубъектность?*
- (+) с момента государственной регистрации
 - (-) с момента открытия банковского счета
 - (-) с момента заключения договора об аренде офиса
4. *Основанием возникновения трудовых правоотношений является*
- (-) получение заработной платы
 - (-) заявление о приеме на работу
 - (+) трудовой договор
5. *Трудовое законодательство определяет следующие виды дисциплинарного взыскания:*
- (+) замечание, выговор, увольнение
 - (-) уменьшение зарплаты на 10 %
 - (-) лишение зарплаты на 1 месяц

Тема 2.3. Трудовые споры и порядок их разрешения.

1. *Какой срок предусмотрен для обращения в Комиссию по трудовым спорам для работника, если его права были нарушены?*

- (+) в течении трех месяцев, с момента нарушения прав
- (-) в течении шести месяцев
- (-) в течении одного месяца

2. *В какой срок Комиссия по трудовым спорам обязана рассмотреть заявление работника о нарушении его трудовых прав?*

- (-) в течение 3 дней с момента подачи заявления
- (-) в течение 1 месяца с момента подачи заявления
- (+) в течении 10 дней с момента подачи заявления

3. *Какой срок предусмотрел законодатель для того, чтобы работодатель принял к своему рассмотрению коллективные требования работников и определился в своем решении по ним?*

- (+) в течении трех дней
- (-) сроки не установлены
- (-) в течении 10 дней

4. *Каким документом оформляется решение примирительной комиссии?*

- (-) приказом работодателя
- (+) протоколом данной комиссии
- (-) по усмотрению сторон

Тема 2.4. Административные нарушения и административная ответственность.

1. *Виды административных проступков устанавливаются...*

- (-) Гражданским кодексом Российской Федерации
- (-) Финансовым кодексом
- (+) Кодексом об административных правонарушениях
- (-) Гражданско-процессуальным кодексом

2. *К мерам обеспечения производства по делу об административном правонарушении относятся:*

- (+) административное задержание
- (-) подписка о невыезде и надлежащем поведении

(+) изъятие вещей и документов
(-) конфискация орудия совершения или предмета совершения административного правонарушения

(-) залог

(+) задержание транспортного средства, запрещение его эксплуатации

(+) арест товаров, транспортных средств и иных вещей

(+) привод

3. *Административной ответственности подлежит лицо, достигшее к моменту совершения административного правонарушения возраста...*

(+) шестнадцати лет

(-) четырнадцати лет

(-) восемнадцати лет

4. *Состав административного правонарушения – это:*

(+) совокупность закрепленных законом признаков (элементов), наличие которых может повлечь административную ответственность

(-) мера ответственности за правонарушение

(-) система закрепленных законом административных

(-) несколько (два и более) противоправных деяний, совершенных правонарушителем одновременно

5. *Срок привлечения к административной ответственности составляет...*

(-) 3 дня

(+) 2 месяца

(-) 2 года

(-) 10 лет

8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1. Рекомендуемая основная литература

1. Предпринимательское право России: учеб. для бакалавров/ Урал. гос. юрид. акад.; отв. ред. В. С. Белых. - Москва: Проспект, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 647 с..

(Библиотека БФУ им. И.Канта: ч.з.N1 (1), ЭБС Кантиана).

2. Алексейчева, Е. Ю. Экономика организации (предприятия): учеб. для вузов/ Е. Ю.

Алексейчева, М. Д. Магомедов, И. Б. Костин; Москов. гос. акад. делового администрирования. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2016. - 290 с. - (Учебные издания для бакалавров).

(Библиотека БФУ им. И.Канта: ч.з.N5 (1), ЭБС Кантиана).

8.2. Рекомендуемая дополнительная литература

1. Архипов, С. В. Индивидуализация административного наказания юридических лиц/ С. В. Архипов //А55/2015/9Административное и муниципальное право. - М., 2015. - N 9. - С. 921-924. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)

2. Афанасьева, Е. Г. Ответственность за нарушение исключительных прав на товарные знаки и иные средства индивидуализации/ Е. Г. Афанасьева. - (Правовые аспекты ответственности в предпринимательской деятельности) //П28/2015/2Предпринимательское право. - 2015. - № 2. - С.52-59. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)

3. Болдырев, В. А. Заработная плата: сроки выплаты и самозащита при их нарушении/ В. А. Болдырев. - (Трудовое право) //P27/2015/7Российская юстиция. - 2015. - № 7. - С.17-19. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)

4. Дресвянникова, Е. А. Правильная квалификация административного правонарушения- как составляющая принципа неотвратимости наказания/ Е. А. Дресвянникова //A55/2015/4Административное и муниципальное право. - М., 2015. - N 4. - С. 375-379. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
5. Еремин, С. Г. Особенности использования интеллектуальной собственности и нематериальных благ в интересах государства/ С. Г. Еремин. - (Гражданское и предпринимательское законодательство) //П26/2015/3Право и экономика. - 2015. - № 3. - С.4-8. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
6. Еремина, С. Н. Имущественные отношения в сфере действия трудового и гражданского права: проблемные вопросы предмета правового регулирования/ С. Н. Еремина. - (Гражданское право) //P27/2015/6Российская юстиция. - 2015. - № 6. - С.8-12. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
7. Ермолова, О. Н. Юридические лица как субъекты предпринимательской и некоммерческой деятельности/ О. Н. Ермолова //315/2015/7Законы России: опыт, анализ и практика. - М.: Буквовед, 2015. - N 7. - С. 10-14. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
8. Ершова, И. В. Ответственность за нарушение правил государственного регулирования цен/ И. В. Ершова. - (Правовые аспекты ответственности в предпринимательской деятельности) //П28/2015/2Предпринимательское право. - 2015. - № 2. - С.43-51. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
9. Клейн, Н. И. Принцип свободы договора и основания его ограничения в предпринимательской деятельности/ Н. И. Клейн //Ж14/2008/1Журн. Рос. права. - 2008. - N 1. - С. 27-33. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
10. Куракин, А. В. К вопросу о классификации административно-профилактических мер/ А. В. Куракин, М. В. Костенников, Н. П. Мышляев //A55/2015/9Административное и муниципальное право. - М., 2015. - N 9. - С. 913-920. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
11. Лаптев, В. А. Конституция России как основной источник предпринимательского права/ В. А. Лаптев //L10/2015/6Lex Russica: науч. тр. Моск. гос. юрид. акад. им. О. Е. Кутафина/ Моск. гос. юрид. акад. им. О. Е. Кутафина. - М.: МГЮА, 2015. - N 6. - С. 39-47. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
12. Лаптев, В. А. Общепризнанные принципы и нормы международного права о предпринимательстве/ В. А. Лаптев. - (Международное право) //P27/2015/8Российская юстиция. - 2015. - № 8. - (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
13. Лаптев, В. А. Классификация источников предпринимательского права/ В. А. Лаптев. - (Дискуссионная трибуна) //П28/2015/3Предпринимательское право. - 2015. - № 3. - С.57-64. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
14. Предпринимательское право: практикум/ К. Н. Нилов. - 3-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2013. - 1 on-line, 304 с.). - (библиотека БФУ им.И.Канта, ЭБС)
15. Прокофьев, А. С. Особенности правового регулирования лицензионных договоров о предоставлении права использования товарного знака/ А. С. Прокофьев, В. М. Смирнова. - (Гражданское и семейное право. Предпринимательское право) //Ж14/2015/7Журнал российского права. - 2015. - № 7. - С.44-54. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
16. Российское предпринимательское право: учебник/ [Р. С. Бевзенко [и др.] ; под ред. В. А. Хохлова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: РИОР; Москва: ИНФРА-М, 2014. – 451 с. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7, УБ)
17. Тоточенко, Д. А. Материальная ответственность работодателя за ущерб, причиненный имуществу работника/ Д. А. Тоточенко. - (Трудовое право) //P27/2015/7Российская юстиция. - 2015. - № 7. - С.19-22. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)
18. Трунцевский, Ю. В. Понятие, содержание и виды мер уголовно-правового и административного воздействия/ Ю. В. Трунцевский //A55/2015/6Административное и муниципальное право. - М., 2015. - N 6. - С. 554-562. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.з.7)

19. Хуртин, Д. О. Особые основания освобождения от административной ответственности за нарушение прав интеллектуальной собственности/ Д. О. Хуртин //А55/2015/9Административное и муниципальное право. - М., 2015. - N 9. - С. 925-928. (библиотека БФУ им.И.Канта, ч.3.7)

Вся литература имеется в библиотеке БФУ им. И. Канта

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Для обучения дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов, компьютерный лабораторный практикум и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

Основные российские ресурсы

1. «**Национальная электронная библиотека**» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС **Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «**Лань**» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «**Юрайт**» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «**Айбукс.ру/ibooks.ru**» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
 2. ЭБС «**IPRbooks**» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
 3. ЭБС «**Университетская библиотека онлайн**» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
 4. **Электронная библиотека ИД «Гребенников»** (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
 5. ЭБС «**Консультант студента**» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
 6. Учебные пособия "**Образовательно-издательского центра "Академия"** (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
 7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНИТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).
- Правовые базы**

1. СПС ГАРАНТ <http://www.garant.ru/>
2. ГАРАНТ WWW <http://garant.park.ru/>
3. Кодекс <http://www.kodeks.ru/>
4. Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 120 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованной литературе и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- подготовка к текущему и итоговому (зачету) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В курсе рассматриваются основные сведения по правовому обеспечению сервисной деятельности.

Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» является одной из важных дисциплин, формирующих необходимые качества и знания в системе подготовки специалиста в сервисной деятельности.

Кроме того, в процессе изучения курса, полученные знания служат основой для выполнения выпускной квалификационной работы.

Студенты, успешно освоившие курс, получают знания и практические навыки необходимые для специалиста в области сервиса.

Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» ставит **целью** формирование у студентов устойчивых знаний при создании, деятельности, реорганизации предприятий сервисного комплекса.

Дисциплина раскрывает современное состояние, тенденции и перспективы развития сервисных предприятий, показывает их роль, знакомит студентов с передовым отечественным и зарубежным опытом в данной области.

Задачи изучения дисциплины заключаются в необходимости усвоения комплекса знаний по организации и функционированию предприятий по оказанию сервисных услуг.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций, дискуссий, интерактивных лекций.

Практические занятия проводятся в форме групповых и индивидуальных решений задач по темам курса.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль (в форме экзамена).

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия и формулы. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает кейсы, задачи, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Целью практико-ориентированного подхода в подготовке бакалавров является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить понятийный аппарат. В течение занятия студенты отвечают на вопросы по темам, заслушиваются рефераты (презентации).

Темы практических занятий по дисциплине:

1. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
2. Правовое положение субъектов предпринимательства.
3. Правовое регулирование договорных отношений в сфере предпринимательской деятельности.
4. Предприниматель и рынок товаров (работ, услуг).
5. Государственное регулирование сервисных правоотношений.
6. Экономические споры.
7. Система правоотношений в сфере трудового права. Трудовой договор.
8. Состав и структура кадров организации. Планирование кадров и их подбор.
9. Трудовые споры и порядок их разрешения.
10. Административные нарушения и административная ответственность.

Темы для самостоятельного изучения

Дисциплина «Правовое обеспечение сервисной деятельности» предусматривает 120 часов самостоятельной работы будущих бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников

Самостоятельная работа студентов должна обеспечить выработку навыков самостоятельного творческого подхода к решению задач в области правового обеспечения деятельности промышленных предприятий, приобретение навыков работы со справочной и учебной литературой.

Изучение предмета должно быть подчинено главной задаче – уяснению принципов деятельности предприятий машиностроения. Следует уделить серьезное внимание изучению руководящих материалов и практики работы должностных лиц по организации предприятий машиностроения.

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими рефератов и докладов с последующим обсуждением.

Тематика самостоятельных работ.

1. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
2. Правовое положение субъектов предпринимательства.
3. Правовое регулирование договорных отношений в сфере предпринимательской деятельности.
4. Предприниматель и рынок товаров (работ, услуг).
5. Государственное регулирование сервисных правоотношений.
6. Экономические споры.
7. Система правоотношений в сфере трудового права. Трудовой договор.
8. Состав и структура кадров организации. Планирование кадров и их подбор.
9. Трудовые споры и порядок их разрешения.
10. Административные нарушения и административная ответственность.

Темы рефератов и презентаций:

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании реферата необходимо:

- изучить теоретическую литературу по предмету исследования;
- в развернутом виде представить историю и теорию вопроса;
- осветить основные положения темы реферата;
- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы;
- указать литературу по теме исследования;
- приложить глоссарий.

Объем реферата может достигать 10-15 страниц. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена. При написании реферата необходимо: а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования; б) составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, карты и др.) в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Подготовка презентации по теме реферата (задания)

Практические советы для создания эффективной структуры кадра и удобного восприятия при оформлении результатов работы в виде презентации:

- объекты, которые несут сравнительно самостоятельную, отличную от других информацию, следует графически разделить;
- объекты можно объединить, пользуясь единой формой, цветом, размером или заключением в рамку;
- при компоновке отдельных кадров необходимо следить, чтобы объекты располагались по всему полю кадра;
- главное содержание и компоненты кадра, расположенные в местах плохого восприятия, выделять эффективными способами: контрастный цвет; черная или цветная рамка; контрастный цвет, заключенный в черную рамку; увеличение размера объекта; не следует применять в кадре большое количество цветов, чтобы не создавать пестроты, которая утомляет зрение. Наименьшее утомление глаз вызывают желтый, желто-зеленый, зеленый и светлые ахроматические цвета. Если кадр рассматривается с близкого расстояния, цвета могут быть не очень насыщенными с примесью серого, а если кадр изучают с большого расстояния в пределах учебного кабинета, то необходимы яркие насыщенные тона; система окраски должна четко разграничивать отдельные части кадра.

Тематика рефератов

1. Понятие, признаки и виды субъектов предпринимательского права.
2. Правовой статус учредительных документов коммерческой организации и требования, предъявляемые к их содержанию.

3. Понятие, признаки и виды договоров, используемых при осуществлении предпринимательской деятельности.
4. Правовое регулирование инвестиционной деятельности в Российской Федерации.
5. Правовое регулирование инновационной деятельности в Российской Федерации.
6. Правовые формы и инструменты государственного воздействия на предпринимательскую деятельность в Российской Федерации.
7. Лицензирование предпринимательской деятельности в Российской Федерации.
8. Цели и задачи антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности в Российской Федерации.
9. Юридическая ответственность субъектов предпринимательской деятельности.
10. Судебный порядок защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности.
11. Третейский порядок защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности.
12. Административный порядок защиты прав и законных интересов субъектов предпринимательской деятельности.
13. Принципы правового регулирования трудовых отношений.
14. Понятие и классификация субъектов трудового права.
15. Понятие и система правоотношений в трудовом праве.
16. Основания возникновения, изменения и прекращения трудового правоотношения.
17. Правовые последствия незаконного увольнения и перевода на другую работу.
18. Административные нарушения и административная ответственность.
19. Совершенствование производственной структуры предприятия в условиях рынка.
20. Роль и значение отрасли в системе рыночной экономики. Современное состояние отрасли машиностроения.

Тема реферата также может быть индивидуально предложена студентом. Все темы рефератов согласуются с лектором.

Шкала оценивания презентации

Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана.

Дескрипторы	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ
		Использован 1-2 профессиональных термина	профессиональных терминов	Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point . Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений	Нет ответов на вопросы
Итоговая оценка				

Дескрипторы для поэлементного оценивания реферата

Уровень 5 – детерминирующая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально.

Уровень 4 – основная идея содержательна; работа оформлена хорошо, традиционно.

Уровень 3 – идея ясна, но, возможно, шаблонна; работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки.

Уровень 2 – основная идея очевидна, но слишком проста или неоригинальна (вторична), методические и технические ошибки значительны.

Уровень 1 – основная идея поверхностна или заимствована; работа не обладает информационно-образовательными достоинствами.

Уровень 0 – основная идея отсутствует или о ней можно только догадываться.

Критерии и показатели при оценивании реферата

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и

Критерии	Показатели
	структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

Формой итогового контроля знаний студентов являются экзамен. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат). В билете два теоретических вопроса.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для обучения дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности» используются следующие информационные технологии:

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий:
 - технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
 - методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
3. Использование ресурсов глобальной сети Интернет в ходе лекционных занятий (поисковые системы, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия:

бессрочно.

3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/201перечень4-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).

2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).

6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).

7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий Института транспорта и технического сервиса.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

проектор,

колонки,

средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью.
2.	Кабинет для практических занятий.	Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
-------	---------------------------------	-------------	------------------------

1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
----	--------------------------	-----------------------------------	--

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
**«Экологический мониторинг. Техногенный и экологический риски в
нефтегазовом комплексе»**

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: " "

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ

1	Пояснительная записка	4
1.1.	Наименование дисциплины (модуля)	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.	4
1.3.	Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.	4
1.4.	Объем дисциплины (модуля) в экзаменных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.	6
2.	Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.	6
3.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).	7
4.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).	8
4.1.	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.	8
4.2.	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.	11
4.3.	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.	15
4.4.	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	42
5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).	42
6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).	43
7.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).	43
8.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).	50
9.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).	50

1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины (модуля).

Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель курса: Формирование знаний о современных методах исследования экологических рисков, проведении анализа и о подходах к разработке управленческих решений по снижению рисков, обусловленных природными и техногенными факторами.

В результате освоения ООП магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-8	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Знать типы техногенных систем, особенности их воздействия на окружающую среду и здоровье человека; классификацию природных и техногенных катастроф, их последствия для человеческого общества и природной среды; концептуальные основы теории экологического риска. Уметь пользоваться приборами контроля загрязнений окружающей среды, выполнять расчеты устройств по очистке выбросов и сбросов от вредных веществ и других - видов антропогенного воздействия на природную среду
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Уметь применять на практике различные методы оценки экологического риска; прогнозировать возможные экологические последствия различных антропогенных воздействий на окружающую среду; уметь распознавать приоритетные направления снижения экологического риска и прогнозирования путей устойчивого и безопасного развития человечества
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Иметь навыки безопасного обращения с химическими веществами; знать основные принципы их безопасного хранения, использования, транспортировки и утилизации

1.3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

«Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе» представляет собой дисциплину по выбору профессионального цикла дисциплин подготовки студентов по направлению 43.03.01. Сервис

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п.1 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
ОК-8	Безопасность жизнедеятельности Охрана труда на предприятиях сервиса		-
ОПК-3	Охрана труда на предприятиях сервиса Объекты нефтегазового комплекса Инфраструктура предприятий сервиса		Организация обслуживания объектов нефтегазового комплекса Техническое обслуживание и ремонт оборудования в сфере сервиса
ПК-10	-	«Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе»	Технические средства предприятий сервиса Экспертиза и диагностика объектов сервиса Модуль 10 Правовое регулирование в сфере сервиса Охрана труда на предприятиях сервиса Объекты нефтегазового комплекса Инфраструктура предприятий сервиса Организация обслуживания объектов нефтегазового комплекса Техническое обслуживание и ремонт оборудования в сфере сервиса Газораспределительные системы коммунального хозяйства Сервис предприятий нефтегазового комплекса

			Коррозия и защита от коррозии оборудования на предприятиях нефтегазового комплекса Контроль технического состояния машин и оборудования в сфере сервиса
--	--	--	--

Дисциплина изучается на: 3-м курсе в 5 и 6-ом семестре на очном отделении.

1.4. Объем дисциплины в экзаменных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Общая трудоемкость дисциплины «Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе» составляет 6 зачетных единиц и 216 академических часов.

2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.

Для очной формы обучения

Раздел дисциплины	Всего (часы)	Контактная работа			Самостоятельная работа обучающихся (СР)	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация (ИКР)	
		Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
Тема 1. Роль и место экологического мониторинга в системе управления природоохранной деятельностью. Общие положения и принципы	10	2			8			
Тема 2. Уровни экологического мониторинга	12	2	2		8			
Тема 3. Загрязнение и стандарты качества окружающей природной среды	18	4	2	4	8			
Тема 4. Методы экологического мониторинга	16	4	2	2	8			
Тема 5. Государственная система экологического мониторинга в Российской Федерации	12	2	2		8			
Тема 6. Оценка и прогнозирование экологической ситуации урбанизированных территорий	16	4	2	2	8			
Тема 7. Техногенные	14	2		2	10			

системы и промышленная безопасность								
Тема 8. Реализация опасностей в техносфере. Риски в нефтегазовой отрасли.	18	4		4	10			
Тема 9. Оценка опасностей загрязнения окружающей природной среды	18	2	2	4	10			
Тема 10 Анализ и управление риском	16	2	2	2	10			
Тема 11. Оценка экологического риска	22	4	2	4	12			
Тема 12. Основные виды загрязняющих веществ и их трансформация в окружающей среде	20	4	2	2	12			
Тема 13. Основные направления и методы повышения промышленной безопасности	17,75	2	2	2	11			
Контактная работа	86,25	38	18	30	–		0,25	–
Самостоятельная работа	129,75	–	–	–	129		–	0,75
Итого по дисциплине	216 часа/6 ЗЕ	38	18	30	–		0,25	0,75
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой							

3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

- Материалы лекций;
- Материалы практических занятий;
- Учебно-методическая литература;
- Информационные ресурсы “Интернета”;
- Методические рекомендации и указания;
- Фонды оценочных средств.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

Код компетенции	Содержание компетенций
ОК-8	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении магистрами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение магистрами необходимыми компетенциями. Результат аттестации магистров на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций магистрами.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Роль и место экологического мониторинга в системе управления природоохранной деятельностью. Общие положения и принципы	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	Выполнение расчетной работы	- тестирование		устно письменно
Тема 2. Уровни экологического мониторинга	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	реферат	- тестирование		устно письменно
Тема 3. Загрязнение	ОК-8	Выполнение	- тестирование		устно

и стандарты качества окружающей природной среды	ОПК-3 ПК-10	расчетной работы Лабораторная работа			письменно
Тема 4. Методы экологического мониторинга	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	Выполнение расчетной работы Лабораторная работа			устно письменно
Тема 5. Государственная система экологического мониторинга в Российской Федерации	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	реферат	- тестирование		устно письменно
Тема 6. Оценка и прогнозирование экологической ситуации урбанизированных территорий	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	- выполнение расчетной работы Лабораторная работа	- тестирование		устно письменно
Тема 7. Техногенные системы и промышленная безопасность	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	- выполнение расчетной работы Круглый стол			устно письменно
Тема 8. Реализация опасностей в техносфере. Риски в нефтегазовой отрасли.	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	- выполнение расчетной работы			устно письменно
Тема 9. Оценка опасностей загрязнения окружающей природной среды	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	- выполнение расчетной работы Лабораторная работа	- тестирование		устно письменно
Тема 10 Анализ и управление риском	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	- выполнение расчетной работы Лабораторная работа			устно письменно
Тема 11. Оценка экологического риска	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	- выполнение расчетной работы Лабораторная работа			устно письменно
Тема 12. Основные виды загрязняющих	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	Лабораторная работа	- тестирование		устно письменно

веществ и их трансформация в окружающей среде					
Тема 13. Основные направления и методы повышения промышленной безопасности	ОК-8 ОПК-3 ПК-10	реферат	тестирование		устно письмен но
					Зачет с оценкой

4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

<i>Критерии</i>	<i>Уровни сформированности компетенций</i>		
	<i>пороговый</i>	<i>достаточный</i>	<i>повышенный</i>
<i>Критерии</i>	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Критерии оценки формируются в два этапа:

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при не полной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Показатели оценивания компетенций

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкий уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
<p>Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности и (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся</p>

			условиям профессиональной задачи
--	--	--	----------------------------------

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции	При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность до-формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»	Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».	Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональ

			ных компетенций
--	--	--	-----------------

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний магистров, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний магистра.

Тестирование проводится онлайн на портале <http://brs.kantiana.ru>

При проведении тестирования используются вопросы разных типов: с открытым ответом, простой выбор, множественный выбор, соответствие. Вопросы имеют различный уровень сложности.

Перечень проверяемых компетенций:

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

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса



Примеры тестовых заданий:


Текст вопроса	Варианты ответов	Правильные ответы	Сложность вопроса				
К высокоопасным загрязняющим веществам относят	<table border="1"> <tr><td>B, Си, Ni, Mo, Co, Sb, Cr</td></tr> <tr><td>Ba, Mn, V, W, Sr</td></tr> <tr><td>As, Cd, Hg, Se, Pb, F, Zn</td></tr> <tr><td>As, Be, Cd, F, Pb, Hg</td></tr> </table>	B, Си, Ni, Mo, Co, Sb, Cr	Ba, Mn, V, W, Sr	As, Cd, Hg, Se, Pb, F, Zn	As, Be, Cd, F, Pb, Hg	3	2
B, Си, Ni, Mo, Co, Sb, Cr							
Ba, Mn, V, W, Sr							
As, Cd, Hg, Se, Pb, F, Zn							
As, Be, Cd, F, Pb, Hg							
контроль за локальным накоплением в природных средах загрязняющих веществ, опасных для человека, обеспечивает	<table border="1"> <tr><td>Точечный мониторинг</td></tr> <tr><td>Фоновый мониторинг</td></tr> <tr><td>Локальный мониторинг</td></tr> <tr><td>Базовый мониторинг</td></tr> </table>	Точечный мониторинг	Фоновый мониторинг	Локальный мониторинг	Базовый мониторинг	3	1
Точечный мониторинг							
Фоновый мониторинг							
Локальный мониторинг							
Базовый мониторинг							
Если существует ПДК какого-либо вещества, то должна быть разработана методика определения этого вещества с пределом обнаружения	<table border="1"> <tr><td>1 ПДК</td></tr> <tr><td>0,5 ПДК</td></tr> <tr><td>0,2-0,5 ПДК</td></tr> <tr><td>0,01 ПДК</td></tr> </table>	1 ПДК	0,5 ПДК	0,2-0,5 ПДК	0,01 ПДК	3	3
1 ПДК							
0,5 ПДК							
0,2-0,5 ПДК							
0,01 ПДК							
O ₃ , O ₂ , CO, CO ₂ , N _x O _y , S _x O _y , NH ₃ , Hal ₂ относятся к контролируемым компонентам	<table border="1"> <tr><td>1 группы</td></tr> <tr><td>2 группы</td></tr> <tr><td>3 группы</td></tr> <tr><td>4 группы</td></tr> </table>	1 группы	2 группы	3 группы	4 группы	1	1
1 группы							
2 группы							
3 группы							
4 группы							
Методы определения суперэкоотоксикантов и ксенобиотиков имеют предел обнаружения	<table border="1"> <tr><td>10⁻²-10⁻⁵ мг/л</td></tr> <tr><td>10⁻⁷-10⁻¹⁰ мг/л</td></tr> <tr><td>10⁻⁴-10⁻⁷ мг/л</td></tr> <tr><td>10⁻¹⁰-10⁻¹⁸ мг/л</td></tr> </table>	10 ⁻² -10 ⁻⁵ мг/л	10 ⁻⁷ -10 ⁻¹⁰ мг/л	10 ⁻⁴ -10 ⁻⁷ мг/л	10 ⁻¹⁰ -10 ⁻¹⁸ мг/л	2	3
10 ⁻² -10 ⁻⁵ мг/л							
10 ⁻⁷ -10 ⁻¹⁰ мг/л							
10 ⁻⁴ -10 ⁻⁷ мг/л							
10 ⁻¹⁰ -10 ⁻¹⁸ мг/л							
Методы определения тяжелых металлов и их водорастворимых соединений имеют предел обнаружения	<table border="1"> <tr><td>10⁻²-10⁻⁵ мг/л</td></tr> <tr><td>10⁻⁷-10⁻¹⁰ мг/л</td></tr> <tr><td>10⁻⁴-10⁻⁷ мг/л</td></tr> <tr><td>10⁻¹⁰-10⁻¹⁸ мг/л</td></tr> </table>	10 ⁻² -10 ⁻⁵ мг/л	10 ⁻⁷ -10 ⁻¹⁰ мг/л	10 ⁻⁴ -10 ⁻⁷ мг/л	10 ⁻¹⁰ -10 ⁻¹⁸ мг/л	3	3
10 ⁻² -10 ⁻⁵ мг/л							
10 ⁻⁷ -10 ⁻¹⁰ мг/л							
10 ⁻⁴ -10 ⁻⁷ мг/л							
10 ⁻¹⁰ -10 ⁻¹⁸ мг/л							
Приоритетность определения загрязняющих веществ определяется	<table border="1"> <tr><td>Объемами поступления в окружающую среду</td></tr> <tr><td>Величинами воздействия на человека и биоту</td></tr> <tr><td>Стоимостью определения в объектах окружающей среды</td></tr> <tr><td>Критериями токсичности метаболитов</td></tr> </table>	Объемами поступления в окружающую среду	Величинами воздействия на человека и биоту	Стоимостью определения в объектах окружающей среды	Критериями токсичности метаболитов	1,2,4	3
Объемами поступления в окружающую среду							
Величинами воздействия на человека и биоту							
Стоимостью определения в объектах окружающей среды							
Критериями токсичности метаболитов							
В крупных городах основными источниками загрязнения атмосферы	<table border="1"> <tr><td>транспорт</td></tr> <tr><td>Предприятия нефтехимического цикла</td></tr> <tr><td>Предприятия</td></tr> </table>	транспорт	Предприятия нефтехимического цикла	Предприятия	1,4	1	
транспорт							
Предприятия нефтехимического цикла							
Предприятия							

являются	строительных материалов			
	ТЭЦ и котельные			
Нормирование методов контроля качества объектов окружающей среды осуществляется с помощью	Системы государственных и отраслевых стандартов		1,3,4	3
	Технических условий			
	Санитарных правил и норм			
	Постановлений федеральных и региональных органов власти			
Нормативы качества природной среды принимаются с целью	Улучшения экономических показателей предприятия		2	2
	Компромисса между экологическими условиями и экономическими требованиями			
	Минимального воздействия на окружающую среду			
	Учитываются все перечисленные факторы			
Под загрязнением понимают	Привнесение в среду новых, не характерных для нее химических, физических или биологических агентов		4	1
	Возникновение в среде новых, не характерных для нее химических, физических или биологических агентов			
	Увеличение концентрации компонентов сверх характерных количеств			
	Возможность появления любого из перечисленных процессов или их сочетание			
Сопоставьте группы контролируемых химических загрязнителей	I группа	Гексахлорциклобензол, линдан	1-4,2-3,3-4,4-2	2
	II группа	Отсутствуют		

		соединения		
	III группа	цианиды, PH ₃ , AsH ₃ , SiH ₄ и их производн ые		
	IV группа	природные фульво- и гуминовые кислоты		
Экологические нормативы регламентируют	состав и количество используемых природных ресурсов на единицу продукции		1,2,4	3
	Санитарно-защитные зоны (СЗЗ) между предприятиями и жилыми домами			
	Затраты на реализацию системы экологического менеджмента			
	Запретные полосы лесов по берегам водных объектов			
Сформулируйте общие принципы нормирования допустимого отрицательного воздействия на окружающую среду.				3
Техническая система	Не опасна		1,4	2
	потенциально опасна			
	Опасна в случае реализации вредных и опасных факторов			
	Опасна в случае неправильной эксплуатации			
Источниками техногенных опасностей являются элементы техносферы	Человек		3	1
	Машины и аппараты			
	Сооружения и установки			
	Отдельные части агрегатов			
	Все вышеперечисленные			
	Все, кроме п. 1			
Время действия опасности	Период поражающего действия опасного фактора		4	1

	Период зарождения опасного фактора			
	Период роста поражающего фактора			
	период, в течение которого зарождаются, развиваются и действуют поражающие факторы			
Характеристики индивидуальных опасностей	Изменения окружающей среды незначительны	1,4,5,7	2	
	Предотвращение требует стратегических мер			
	Крупный ущерб			
	Доля несчастных случаев в общем числе аварий не более 0,01			
	Вызваны единственной ошибкой			
	Вызваны сочетанием ряда обстоятельств			
	Жертвы являются причиной несчастного случая			
Поставьте в соответствие факторы отказов технических систем	Перегрузка в результате недооценки действующей нагрузки	1-4, 2-1,3-2,4-3	3	
	Потеря устойчивости			недостаточная толщина стенок реактора
	Нарушение правил эксплуатации и конструктивных сооружений			несоответствие фактически существующих конструкций запроектированным
				Неудачные проектные решения и отступления от проекта
Неудачные проектные решения и отступления от проекта	несоответствие фактически существующих конструкций			

		запроектиро ванным		
Регистрационный номер CAS 32174-22-?	6 4 8 1		2	2
Расположите вещества в порядке повышения квалификации	1 2 3 4 5	технический Химически чистый Эталонно чистый Особо чистый Чистый для анализа	1-1,2-5,3-2,4-4,5- 3	3
В чем заключается принцип «первым прибыл-первым обслужили» при хранении химических веществ на складах предприятия?				3
Данный тип маркировки наносится на контейнеры с 		Серной кислотой Пикриновой кислотой Хлоридом калия Соляной кислотой Перманганатом калия	2	1
Данный тип маркировки наносится на контейнеры с 		Серной кислотой Пикриновой кислотой Хлоридом калия Соляной кислотой Перманганатом калия	1,4	1
Данный тип маркировки наносится на контейнеры с		Серной кислотой Пикриновой кислотой Хлоридом калия Соляной кислотой Перманганатом калия	1,5	1

											
<p>Возвращение в данный технологический процесс механически потерянных исходного сырья, промежуточных и конечных продуктов</p>	<table border="1"> <tr><td>Утилизация</td></tr> <tr><td>Рефракция</td></tr> <tr><td>Рекуперация</td></tr> <tr><td>Ремедиация</td></tr> </table>	Утилизация	Рефракция	Рекуперация	Ремедиация	3	1				
Утилизация											
Рефракция											
Рекуперация											
Ремедиация											
<p>Поставьте в соответствии с видами загрязнения и способы обезвреживания</p>	<table border="1"> <tr> <td>Механическое загрязнение</td> <td>Химико-технологические методы</td> </tr> <tr> <td>Физическое загрязнение</td> <td>Биологические методы</td> </tr> <tr> <td>Химическое загрязнение</td> <td>Защитное экранирование</td> </tr> <tr> <td>Биотическое загрязнение</td> <td>Сбор и сортировка</td> </tr> </table>	Механическое загрязнение	Химико-технологические методы	Физическое загрязнение	Биологические методы	Химическое загрязнение	Защитное экранирование	Биотическое загрязнение	Сбор и сортировка	1-4, 2-3, 3-1, 4-2	2
Механическое загрязнение	Химико-технологические методы										
Физическое загрязнение	Биологические методы										
Химическое загрязнение	Защитное экранирование										
Биотическое загрязнение	Сбор и сортировка										
<p>Изоляция отходов, не подлежащих дальнейшему использованию, в специальных хранилищах в целях предотвращения попадания вредных веществ в окружающую среду</p>		Захоронение	2								
<p>Временное складирование отходов производства и потребления допускается</p>	<table border="1"> <tr> <td>На территории основных производителей (изготовителей) отходов</td> </tr> <tr> <td>На открытых, специально оборудованных для этого площадках</td> </tr> <tr> <td>На территории и в помещениях специализированных предприятий по переработке и обезвреживанию токсичных отходов</td> </tr> </table>	На территории основных производителей (изготовителей) отходов	На открытых, специально оборудованных для этого площадках	На территории и в помещениях специализированных предприятий по переработке и обезвреживанию токсичных отходов	1,2,3,5	2					
На территории основных производителей (изготовителей) отходов											
На открытых, специально оборудованных для этого площадках											
На территории и в помещениях специализированных предприятий по переработке и обезвреживанию токсичных отходов											

	Строго за территорией предприятия или на городских свалках		
	На приемных пунктах сбора вторичного сырья		
Поставьте в соответствие способы хранения отходов	I класс	Валом, насыпью	1-2,2-4,3-3,4-1
	II класс	Строго герметичные емкости	
	III класс	В бумажных или текстильных мешках	
	IV класс	Закрытые контейнеры	
Размеры нормативных санитарно-защитных зон, указанные в санитарной классификации, следует рассматривать как	Окончательно установленные	3	1
	Максимальные		
	Ориентировочные		
	Минимальные		
Негативное воздействие чрезвычайных происшествий на группы людей называется _____ риском.	техногенным	4	1
	экологическим		
	индивидуальным		
	социальным		
Условие, при котором воздействие всех вредных и опасных факторов находится в пределах нормы, называют:	Потенциальным риском	2	1
	Безопасностью среды обитания		
	Безопасностью технических систем		
Для реализации опасности необходимо выполнение минимум трех условий:	Критерием безопасности технических систем	1	2
	Опасность реально действует (присутствует), объект находится в зоне действия опасности, объект не имеет достаточных средств защиты		
	Опасность реально действует (присутствует), объект находится в зоне действия опасности, объект имеет средства		

	<p>защиты</p> <p>Существует ненулевая вероятность реализации опасности, объект находится в зоне действия опасности, объект не имеет достаточных средств защиты;</p> <p>Опасность реально действует, объект находится вне зоны действия опасности, объект не имеет средств защиты.</p>		
Оценка риска - это	<p>Анализ источников риска</p> <p>Анализ последствий риска</p> <p>Анализ масштаба риска в конкретной ситуации</p> <p>Анализ происхождения (возникновения) и масштабы риска в конкретной ситуации.</p>	4	1
Процесс количественного и качественного определения показателей угроз и вызовов безопасности технических систем и их отдельных компонентов - это:		Анализ риска	2
Приемлемый риск представляет собой:	<p>Меру возможности наступления негативных последствий для здоровья одного человека</p> <p>Территорию, где необходимо либо проводить соответствующий комплекс мероприятий по устранению опасности, либо не допускать нахождение людей в этой зоне</p> <p>Соотношение пользы и вреда, получаемых обществом от рассматриваемого вида</p>	4	1

	<p>деятельности</p> <p>Некоторый компромисс между уровнем безопасности и возможностями ее достижения</p>		
Источником индивидуального риска является:	<p>Техническая система</p> <p>Человек</p> <p>Социальная группа</p> <p>Чрезвычайная ситуация</p>	2	1
Безотказность технических систем определяется следующим критерием или критериями:	<p>Интенсивность отказов</p> <p>Только как наработка до очередного отказа</p> <p>Наработка до очередного отказа и количество отказов за заданное время</p> <p>Только как количество отказов за заданное время</p>	3	1
Анализ с помощью дерева отказов — это	<p>Представление события последовательностью комбинаций нарушений и неисправностей</p> <p>Определение той части системы, где требуется провести более подробный анализ</p> <p>Изучение соответствия условий эксплуатации системы (объекта) действующим требованиям безопасности</p> <p>Представление события последовательностью вариантов развития отказа системы</p>	1	1
Предварительный анализ опасностей - это:	<p>Представление события последовательностью вариантов развития отказа системы</p> <p>Определение той части системы, где требуется провести более подробный анализ</p> <p>Изучение соответствия условий эксплуатации системы (объекта) действующим требованиям безопасности</p> <p>Представление события</p>	2	1

	последовательностью комбинаций нарушений и неисправностей		
--	---	--	--

Критерии и шкала оценивания:

Каждый тест включает 50 тестовых заданий и оценивается по балльной системе. Тестирование проводится on-line на портале <http://brs.kantiana.ru> Оценка «*отлично*» выставляется за набранные 66 и более баллов; «*хорошо*» – 56-65 баллов; «*удовлетворительно*» – 46-55 баллов; «*неудовлетворительно*» – 45 и менее баллов.

Перечень тем для рефератов

Перечень проверяемых компетенций:

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

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Цель написания реферата – привитие магистру навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании реферата необходимо:

- изучить теоретическую литературу по предмету исследования;
- осветить основные положения темы реферата;
- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы;
- указать литературу по теме исследования;
- приложить глоссарий.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определенной теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена. При написании реферата необходимо: а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования; б) составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, карты и др.); в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Тематика рефератов:

1. Мониторинг радиоактивного загрязнения атмосферного воздуха.
2. Мониторинг загрязнения атмосферного воздуха тяжелыми металлами.
3. Мониторинг загрязнения вод суши
4. Мониторинг вод океана
5. Мониторинг загрязнения вод Балтийского моря
6. Мониторинг загрязнения прибрежных акваторий
7. Мониторинг состояния почв
8. Мониторинг состояния почв в городах
9. Мониторинг состояния подземных вод
10. . Мониторинг биологических систем (биоценозов)
11. Мониторинг химических веществ в природных средах (вода, воздух, почва)
12. . Мониторинг биологического разнообразия
13. Критерии приемлемости риска.
14. Уровни риска, создаваемые внешней средой обитания.
15. Уровни профессионального риска.
16. Критерии благополучия человека и методы их оценки.
17. Критерии оценки состояния здоровья населения.
18. Оценка качества воздушной среды и опасности её загрязнения.
19. Оценка качества водной среды и опасности её загрязнения.
20. Нефтяные разливы в Мировом океане и в прибрежной зоне: оценка опасности.
21. Оценка качества почв и опасности их загрязнения.
22. Оценка опасности загрязнения биоты.
23. Критерии оценки состояния окружающей среды и её компонентов по предельно допустимым концентрациям.
24. Токсикологические характеристики вредных веществ и зависимости «доза–эффект».
25. Исследование путей миграции вредных веществ в окружающей среде.
26. Риски нефтяного загрязнения окружающей среды
27. Оценка канцерогенного риска.
28. Нормативно-правовые аспекты защиты населения, основанные на принципах оценки опасностей и риска.
29. Анализ зависимостей затраты-выгода применительно к оценке приемлемости риска.

Дескрипторы для поэтапного оценивания реферата

Уровень 5 – детерминирующая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально.

Уровень 4 – основная идея содержательна; работа оформлена хорошо, традиционно.

Уровень 3 – идея ясна, но, возможно, шаблонна; работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки.

Уровень 2 – основная идея очевидна, но слишком проста или неоригинальна (вторична), методические и технические ошибки значительны.

Уровень 1 – основная идея поверхностна или заимствована; работа не обладает информационно-образовательными достоинствами.

Уровень 0 – основная идея отсутствует или о ней можно только догадываться.

Критерии и показатели при оценивании реферата

Критерии	Показатели
----------	------------

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> – круг, полнота использования литературных источников по проблеме; – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
Соблюдение требований к оформлению	<ul style="list-style-type: none"> – правильное оформление ссылок на используемую литературу; – грамотность и культура изложения; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

Шкала оценивания:

оценка «зачтено» ставится, если требования по всем заявленным критериям выполнены в полном объеме или имеются отступления от требований к реферированию, но тема реферата раскрыта;

оценка «не зачтено» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Лабораторные работы

Перечень проверяемых компетенций

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

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Лабораторные работы – форма практикума, состоящая в самостоятельном проведении экспериментов, в самостоятельной работе на лабораторном оборудовании, лабораторном стенде, измерительных приборах, тренажерах и др.

Перечень лабораторных работ:

Тема	Лабораторная работа
------	---------------------

Тема 3. Загрязнение и стандарты качества окружающей природной среды	Экспресс-анализ загрязнения воздушной среды автотранспортом
Тема 4. Методы экологического мониторинга	Биоиндикация загрязнений воздушной среды
Тема 6. Оценка и прогнозирование экологической ситуации	Оценка экологической ситуации в городском водоеме на примере Верхнего пруда
Тема 9. Оценка опасностей загрязнения окружающей природной среды	Оценка нефтяного загрязнения прибрежной зоны
Тема 10 Анализ и управление риском	Построение «дерева риска»
Тема 11. Оценка экологического риска	Оценка экологического риска городской парковой среды
Тема 12. Основные виды загрязняющих веществ и их трансформация в окружающей среде	Анализ воздействия загрязняющих веществ по данным работы газоанализатора п. Прибрежный.

Лабораторные работы сдаются в электронном виде и оцениваются по системе «зачтено» - «не зачтено». Оценка «зачтено» выставляется при правильном выполнении расчетов, представлении необходимых графиков и выводов. Выводы должны быть логически завершенными. Оценка «не зачтено» выставляется при наличии неверных расчетов, арифметических ошибок, отсутствии графиков или выводов.

Расчетные работы

Перечень проверяемых компетенций:

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

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Расчетные работы предназначены для закрепления теоретических знаний и развития практических навыков. В ходе изучения дисциплины выполняется 4 расчетных работы.

Тема	Название расчетной работы
Тема 1. Роль и место экологического мониторинга в системе управления природоохранной деятельностью. Общие положения и принципы	<i>Расчет вероятности безотказной работы системы очистки отходящих газов производства формальдегида</i>
Тема 3. Загрязнение и стандарты качества	<i>Расчет вредных выбросов в атмосферу от стационарных источников</i>

окружающей природной среды	
Тема 4. Методы экологического мониторинга	<i>Расчет санитарно-защитной зоны</i>
Тема 6. Оценка и прогнозирование экологической ситуации урбанизированных территорий	<i>Оценка воздействия на окружающую среду на примере предприятия</i>
Тема 7. Техногенные системы и экологическая безопасность	<i>Расчет предельно-допустимого сброса и экологических платежей</i>
Тема 8. Реализация опасностей в техносфере. Риски в нефтегазовой отрасли.	<i>Оценка ситуации в зоне ЧС, связанной с аварией на нефтепроводе</i>
Тема 9. Оценка опасностей загрязнения окружающей природной среды	<i>Оценка токсичности нефтесодержащих отходов</i>
Тема 10 Анализ и управление риском	<i>Расчеты техногенных рисков</i>
Тема 11. Оценка экологического риска	<i>Расчеты экологических рисков.</i>

Пример расчетных работ:

Тема 4. Управление охраной окружающей среды и техногенным воздействием
Расчет вредных выбросов в атмосферу от стационарных источников

РАСЧЕТ ВРЕДНЫХ ВЫБРОСОВ В АТМОСФЕРУ ОТ СТАЦИОНАРНЫХ ИСТОЧНИКОВ

Антропогенные загрязнения отличаются многообразием видов примесей и многочисленностью источников их выброса. Наиболее устойчивые зоны с повышенными концентрациями загрязнений возникают в местах активной жизнедеятельности человека. Установлено, что каждые 10-12 лет объем мирового промышленного производства удваивается, а это сопровождается примерно таким же ростом объема выбрасываемых загрязнений в окружающую среду.

Основными химическими примесями, загрязняющими атмосферу, являются следующие: оксид углерода (СО), диоксид углерода (СО₂), диоксид серы (SO₂), оксиды азота, озон, углеводороды, соединения свинца, фреоны, промышленные пыли.

Основными источниками антропогенных аэрозольных загрязнений воздуха являются теплоэлектростанции (ТЭС), потребляющие уголь высокой зольности, обогатительные фабрики, металлургические, цементные, магнезитовые и другие заводы. Аэрозольные частицы от этих источников отличаются большим химическим разнообразием. Чаще всего в их составе обнаруживаются соединения кремния, кальция и углерода, реже - оксиды металлов: железа, магния, марганца, цинка, меди, никеля, свинца, сурьмы, висмута, селена, мышьяка, бериллия, кадмия, хрома, кобальта, молибдена, а также асбест. Еще

большее разнообразие свойственно органической пыли, включающей алифатические и ароматические углеводороды, соли кислот. Она образуется при сжигании остаточных нефтепродуктов, в процессе пиролиза на нефтеперерабатывающих, нефтехимических и других подобных предприятиях.

1. Количество золы и несгоревшего топлива, выбрасываемых в атмосферу с дымовыми газами, определяется по формуле

$$M_{\text{золы}} = \frac{B \cdot A^P}{100 - G_{\text{ун}}} \cdot \alpha_{\text{ун}} \cdot (1 - \eta_3), \text{ г/с} \quad (1)$$

где A^3 зольность топлива на рабочую массу, %; (определяется по таблице 1 Приложения); $G_{\text{ун}}$ - содержание горючих веществ в уносе, % (зависит от конструкции котельных агрегатов, принять значение равным 40%);

$\alpha_{\text{ун}}$ - доля золы топлива в уносе (зависит от КПД золоулавливателя и меняется в пределах 0,6-0,9. В случае отсутствия золоулавливателей принять значение равным 1).

B – секундный расход топлива, г/с;

η_3 - доля твердых частиц, улавливаемых в золоулавливателе. зависит от конструкции золоулавливателя и равно 0,6-0,97. В случае отсутствия золоулавливателей принять равным 0.

2. Суммарный выброс окислов серы зависит только от содержания ее в топливе и практически не связан с конструкцией котлоагрегата и организацией топочного процесса.

Выбросы определяются по формуле:

$$M_{SO_2} = 0,02 \cdot S^P \cdot B \cdot (1 - \eta_{SO_2}) \cdot (1 - \varphi_{SO_2}), \text{ г/с} \quad (2)$$

Где S^P - содержание серы в топливе на рабочую массу, % (определяется по таблице 1 Приложения);

η_{SO_2} - доля окислов серы, связываемая летучей золой в котле, зависит от вида топлива:

Вид топлива	торф	сланцы	угли	мазут	Антрацит
Значение η_{SO_2}	0,15	0,5-0,8	0,1-0,5	0,02	0,025

φ_{SO_2} - доля окислов серы, улавливаемая в золоулавливателе. При отсутствии золоулавливателей принимается равной нулю, при работе мокрых золоулавливателей – 0,01-0,02.

3. Количество окислов азота (г/с), выбрасываемых в атмосферу с дымовыми газами при сжигании всех видов топлива, определяется по формуле:

$$M_{NO_2} = 0,34 \cdot 10^{-7} \cdot K \cdot B \cdot Q^P \cdot \left(1 - \frac{q_H}{100}\right) \cdot \beta_1 \cdot (1 - \varepsilon_1 \cdot r) \cdot \beta_2 \cdot \beta_3 \cdot \varepsilon_2, \text{ г/с} \quad (3)$$

где β_1 - коэффициент, учитывающий влияние качества топлива на выход окислов азота. Для жидкого и газообразного топлива коэффициент равен 0,7-1,0. Для котлов, работающих на твердом топливе, рассчитывается по формуле

$$\beta_1 = 0,178 + 0,47 \cdot \frac{100 \cdot N^P}{100 - W^P - A^P} \quad (4)$$

W^P , N^P и A^P - соответственно содержание в топливе влаги, азота и золы на рабочую массу, % (по табл. 1 Приложения).

β_2 – коэффициент, учитывающий конструкцию горелок (для вихревых горелок равен 1, для прямоточных – 0,85);

β_3 – коэффициент, учитывающий вид шлакоудаления (при жидком шлакоудалении равен 1,3, во всех других случаях – 1);

ε_1 – коэффициент, характеризующий влияние способа подвода рециркуляционных газов в топку, ($\varepsilon_1 = 0,002-0,03$ для газа и мазута, $0,005-0,01$ для твердого топлива);

r – степень рециркуляции дымовых газов, %. Для твердых топлив составляет 15-20%, для газа и мазута 20-30%.

ε_2 – коэффициент, учитывающий снижение выбросов при ступенчатом подводе воздуха; равен 0,65-0,95;

K – выход окислов азота, кг/т усл. топлива. Для котлов паропроизводительностью G_f (т/ч) рассчитывается по формуле

$$K = \frac{3,5 \cdot G_f}{70}$$

q_n потери от механической неполноты сгорания, $q_n=2-5\%$

Количество двуокиси азота равно $M_{NO_2} = 0,8 \cdot M_{NO_x}$

Количество окиси азота составляет $M_{NO} = 0,13 \cdot M_{NO_x}$

4. Количество окиси углерода, выбрасываемое с дымовыми газами, определяется по формуле

$$M_{CO} = 0,001 \cdot C_{CO} \cdot B \cdot \left(1 - \frac{q_H}{100}\right), \text{ г/с}$$

где C_{CO} – выход оксида углерода, кг/т, определяется по формуле

$$C_{CO} = \frac{q_3 \cdot R \cdot Q^P}{1013}$$

Здесь R – коэффициент, учитывающий долю потери теплоты из-за химической неполноты сгорания топлива ($R=1$ для твердого топлива, $R=0,65$ для мазута и $0,5$ для газообразного топлива);

q_3 - потери тепла, ($q_3 = 0,5-2\%$ для твердого топлива; $0-0,15$ для газа и мазута).

5. Количество бенз(а)пирена, выбрасываемое в атмосферу

Концентрация бенз(а)пирена в сухих дымовых газах котлов за золоуловителями при сжигании углей Ст (мкг/м³), приведенная к избытку воздуха в газах $\alpha = 1,4$, рассчитывается по формуле:

$$C_{БП} = e^{\frac{A \cdot Q^P}{1,5 \cdot \alpha}} \cdot K_d \cdot K_{3y}$$

A - коэффициент, характеризующий конструкцию нижней части топки: при твердом шлакоудалении $A = 0,521$;

Q^P - низшая теплота сгорания топлива, МДж/кг;

α - коэффициент избытка воздуха в продуктах сгорания на выходе из топки;

Кд - коэффициент, учитывающий нагрузку котла;

Кзу - коэффициент, учитывающий степень улавливания бенз(а)пирена золоуловителями

$$K_D = (B_{\Phi} / B_H)^{1,1}$$

$$K_{3y} = 1 - \eta_{3y} \cdot Z / 100$$

В формулах (9) и (10):

Вф - фактическая нагрузка котла, кг/с;

Вн - номинальная нагрузка котла, кг/с;

η_{3y} - КПД золоуловителя (по золе), %;

Z - коэффициент, учитывающий снижение улавливающей способности бенз(а)пирена золоуловителями:

- для сухих аппаратов $Z = 0,7$;
- для мокрых аппаратов $Z = 0,8$.

Масса выброса бенз(а)пирена $M_{БП}$ в граммах в секунду рассчитывается по формуле:

$$M_{БП} = B \cdot V_{ДГ} \cdot C_{БП} \cdot 10^{-6}$$

В - расход топлива, кг/с (m^3/c);

$C_{БП}$ - концентрация бенз(а)пирена в сухом дымовом газе, $\mu\text{кг}/m^3$

$V_{ДГ}$ – объемный расход уходящих газов, для данной работы принять равным $4,9 m^3/c$

6. Максимальная приземная концентрация для каждого компонента рассчитывается по формуле:

$$C_{Max_i} = \frac{A \cdot M_i \cdot F \cdot m \cdot n \cdot \xi}{H^2 \cdot D}$$

$$D = \sqrt[3]{V_{ДГ} \cdot \Delta T}$$

где А – коэффициент, зависящий от температурной стратификации атмосферы и определяющий условия горизонтального и вертикального рассеивания атмосферных примесей. По ОНД-86 для Северо-Запада России принято значение $A=160$.

F – коэффициент, учитывающий скорость оседания вредных веществ в атмосфере в зависимости от размера и фазового состояния. Для жидких и газообразных веществ $F=1$, для твердых веществ $F=2$ (при газоочистке), без газоочистки $F=3$

Коэффициенты m и n учитывают условия выхода газо-воздушной смеси из устья источника выброса. В данной работе принять значения коэффициентов равными $m=0.92$ и $n=1.06$.

ξ – коэффициент, учитывающий влияние рельефа местности. Равен 1 для равнинной местности и 2 для пересеченной.

H – высота трубы, м

$V_{ДГ}$ – объемный расход уходящих газов, для данной работы принять равным $4,9 m^3/c$

ΔT – разность температур уходящих газов и расчетной температуры воздуха для самого жаркого дня года в 13 часов. Для данной работы рассчитывать как $\Delta T=200-t$, $t=23,5^\circ\text{C}$

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАСЧЕТА:

В котельной, расположенной в г. Балтийске, установлено 5 котлов паропроизводительностью 1 т/ч каждый, в которых сжигается каменный уголь с низшей теплотой сгорания $Q_P = 5720$ ккал/кг (перевод единиц – 1 кал=4186 Дж). Расход топлива на один котел $V=0,052$ кг/с, фактический расход – 0,045 кг/с. Золоулавливатели отсутствуют, режим шлакоудаления – ручной, сухой. Высота трубы 30 м.

1. Определить среднегодовое количество вредных выбросов при сжигании топлива.

Показатель	SO ₂	NO ₂	NO	Зола	Бензапирен	CO
Выбросы загрязняющих веществ, г/с						
Суточные выбросы, кг/сут						
Среднегодовые выбросы, т/год						
% от количества сожженного топлива (среднегодовые значения)						
Максимальная приземная концентрация, мг/м ³						
Класс опасности вещества						
ПДК _{СС} , мг/м ³						
Доля ПДК (токсичность)						

2. По итогам работы сделать соответствующие выводы: о характере и количестве загрязнения атмосферы, о необходимости технических мероприятий для уменьшения массы выброса, необходимости установки санитарно-защитных зон и т.п.

Расчет санитарно-защитных зон

1. Максимальная приземная концентрация выброса вредных веществ при неблагоприятных метеорологических условиях (C_{max}) достигается на оси факела выброса по направлению “среднего” ветра за рассматриваемый период на расстоянии от источника X_{max} , которое зависит от коэффициента F , учитывающего скорость оседания вредных веществ в атмосфере в зависимости от размера и фазового состояния;

Это расстояние равно

$$\begin{aligned} \text{при } F < 2 & \quad X_{max} = H \cdot d \text{ (м)} \\ \text{при } F \geq 2 & \quad X_{max} = H \cdot d \cdot \frac{5 - F}{4} \\ d = 4,95 \cdot V_{max} \cdot (1 + 0,28 \cdot \sqrt[3]{f}) & \quad \text{при } V_{max} \leq 2 \\ d = 7 \cdot \sqrt{V_{max}} \cdot (0,28 \cdot \sqrt[3]{f}) & \quad \text{при } V_{max} > 2 \end{aligned}$$

$$V_{max} = 0,65 \cdot \sqrt[3]{\frac{V_{ДГ} \Delta t}{H}}$$

$$f = \frac{D \cdot \omega_0^2 \cdot 10^3}{H^2 \Delta t}$$

F – коэффициент, учитывающий скорость оседания вредных веществ в атмосфере в зависимости от размера и фазового состояния. Для жидких и газообразных веществ $F=1$, для твердых веществ $F=2$ (при газоочистке), без газоочистки $F=3$

H – высота трубы, м

D – диаметр трубы, м (в условии задачи принять 1,8 м)

$V_{дг}$ – объемный расход уходящих газов, для данной работы принять равным $4,9 \text{ м}^3/\text{с}$
 Δt – разность температур уходящих газов и расчетной температуры воздуха для самого жаркого дня года в 13 часов. Для данной работы рассчитывать как $\Delta T=200-t$, $t=23,5^\circ\text{C}$
 ω_0 – средняя скорость газозвушной смеси в устье, в условии задачи принять $3,2 \text{ м/с}$

2. Величина приземной концентрации вредных выбросов в зависимости от расстояния X по оси факела выброса от источника равна

$$C_x = S_x \cdot C_{max}$$

$$S_x = 3 \cdot \left(\frac{X}{X_{max}}\right)^4 - 8 \cdot \left(\frac{X}{X_{max}}\right)^3 + 6 \cdot \left(\frac{X}{X_{max}}\right)^2 \quad \text{при } \frac{X}{X_{max}} \leq 1$$

$$S_x = \frac{1,13}{\left(\frac{X}{X_{max}}\right)^2 + 1} \quad \text{при } 1 < \frac{X}{X_{max}} \leq 8$$

$$S_x = 1 / \left(0,1 \cdot \left(\frac{X}{X_{max}}\right)^2 + 2,47 \cdot \left(\frac{X}{X_{max}}\right) - 17,8\right) \quad \text{при } \frac{X}{X_{max}} > 8$$

Задание для расчета: по условиям предыдущей задачи (котельная, г. Балтийск) провести расчет зависимости приземных концентраций от расстояния по оси факела по каждому виду выбросов.

1. Построить графические зависимости $C(X)$.

2. Нарисовать схему размещения объекта с указанием зон загрязнения. Изолинии концентраций загрязняющих веществ принято строить в относительных концентрациях (долях ПДК) $C/\text{ПДК}$, что делает наглядным анализ уровня загрязнения. На схеме линия $C/\text{ПДК} = 1$ изображается синим цветом, за ней зеленым цветом обозначается чистая зона ($C/\text{ПДК} < 1$), а внутри – загрязненная ($C/\text{ПДК} > 1$). Зоны загрязнения и, соответственно, изолинии относительных концентраций загрязняющих веществ условно изображаются в виде кругов (окружностей).

3. Установление санитарно-защитной зоны.

а) Санитарно - защитная зона (СЗЗ) - это территория, отделяющая предприятия и его объекты, технологические процессы, которые являются источниками воздействия на окружающую среду. Санитарно - защитная зона является обязательным элементом любого объекта, который является источником воздействия на окружающую среду.

б) Санитарно защитная зона - это специфическая функциональная зона, разделяющая территорию предприятие от селитебной зоны, зон функционального использования территории в соответствии с нормативными требованиями к уровню воздействия на окружающую среду.

Источниками воздействия на среду обитания и здоровье человека (загрязнение атмосферного воздуха и неблагоприятное воздействие физических факторов) в соответствии с СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200-03 являются объекты, для которых уровни создаваемого загрязнения за пределами промплощадки превышают ПДК и/или ПДУ и/или вклад в загрязнение жилых зон превышает $0,1 \text{ ПДК}$.

Территория санитарно-защитной зоны (СЗЗ) определяется с целью обеспечения перечня мероприятий по снижению уровня загрязнения атмосферного воздуха, уровня шума и прочих факторов негативного воздействия в пределах допустимых значений как в пределах санитарно-защитной зоны так и за ее пределами;

Санитарно - защитная зона должна вестись в определенной последовательной разработке всех видов проектов строительства и документации, реконструкции или эксплуатации

предприятия. Разработка проекта СЗЗ ведется, в пределах нормативов установленных в соответствии с санитарной классификацией предприятия по СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200-03. Для объектов, их отдельных зданий и сооружений с учетом предусматриваемых мер по уменьшению неблагоприятного влияния их на среду обитания и здоровье человека в соответствии с санитарной классификацией предприятий, производств и объектов устанавливаются следующие размеры нормативных санитарно - защитных зон:

для предприятий первого класса	для предприятий второго класса	для предприятий третьего класса	для предприятий четвертого класса	для предприятий пятого класса
1000 м	500 м	300 м	100 м	50 м

Тепловые электростанции (ТЭС) эквивалентной электрической мощностью 600 мВт и выше, использующие в качестве топлива уголь и мазут, относятся к предприятиям первого класса и должны иметь СЗЗ не менее 1 000 м, работающие на газовом и газомазутном топливе, относятся к предприятиям второго класса и должны иметь СЗЗ не менее 500 м.

ТЭЦ и районные котельные тепловой мощностью 200 Гкал и выше, работающие на угольном и мазутном топливе, относятся ко второму классу с СЗЗ не менее 500 м, работающие на газовом и газомазутном топливе (последний - как резервный), относятся к предприятиям третьего класса с СЗЗ не менее 300 м.

Минимальная СЗЗ от золоотвала ТЭС должна составлять не менее 300 м (третий класс) с осуществлением древесно-кустарниковых посадок по его периметру.

При установлении минимальной величины санитарно-защитной зоны от всех типов котельных тепловой мощностью менее 200 Гкал, работающих на твердом, жидком и газообразном топливе, необходимо определение расчетной концентрации в приземном слое и по вертикали с учетом высоты жилых зданий в зоне максимального загрязнения атмосферного воздуха от котельной (10—40 высот трубы котельной), а также акустических расчетов. СЗЗ при расчетных значениях ожидаемого загрязнения атмосферного воздуха в пределах ПДК в приземном слое и на различных высотах прилегающей жилой застройки не должна быть менее 50 м, если по акустическому расчету не требуется корректировки в сторону ее увеличения.

При наличии в зоне максимального загрязнения от котельных жилых домов повышенной этажности высота дымовой трубы должна быть как минимум 1,5 м выше конька крыши самого высокого жилого дома.

Размеры санитарно-защитной зоны могут быть уменьшены по сравнению с нормативными, соответствующими санитарной классификации при:

- объективном доказательстве стабильного достижения уровня техногенного воздействия на границе СЗЗ и за ее пределами в рамках и ниже нормативных требований по материалам систематических (не менее чем годовых) лабораторных наблюдений за состоянием загрязнения воздушной среды (для вновь размещаемых предприятий возможен учет лабораторных данных объектов-аналогов);
- подтверждении замерах снижения уровней шума и других физических факторов в пределах жилой застройки ниже гигиенических нормативов;
- уменьшении мощности, изменении состава, реперофилировании предприятия и связанным с этим изменением класса опасности.

Задание для расчета:

1. Для данной котельной определить границу санитарно-защитной зоны по нормативу СанПиН 2.2.1/2.1.1.1200-03 и по фактическим выбросам ($C/ПДК \leq 1$). Какой должна быть высота трубы, чтобы эти величины совпали?

2. Построить схему СЗЗ по розе ветров. Данные по направлению ветра http://www.atlas-yakutia.ru/weather/spravochnik/wdsp/climate_sprav-wdsp_2660701426.php или в Атласе Калининградской области.

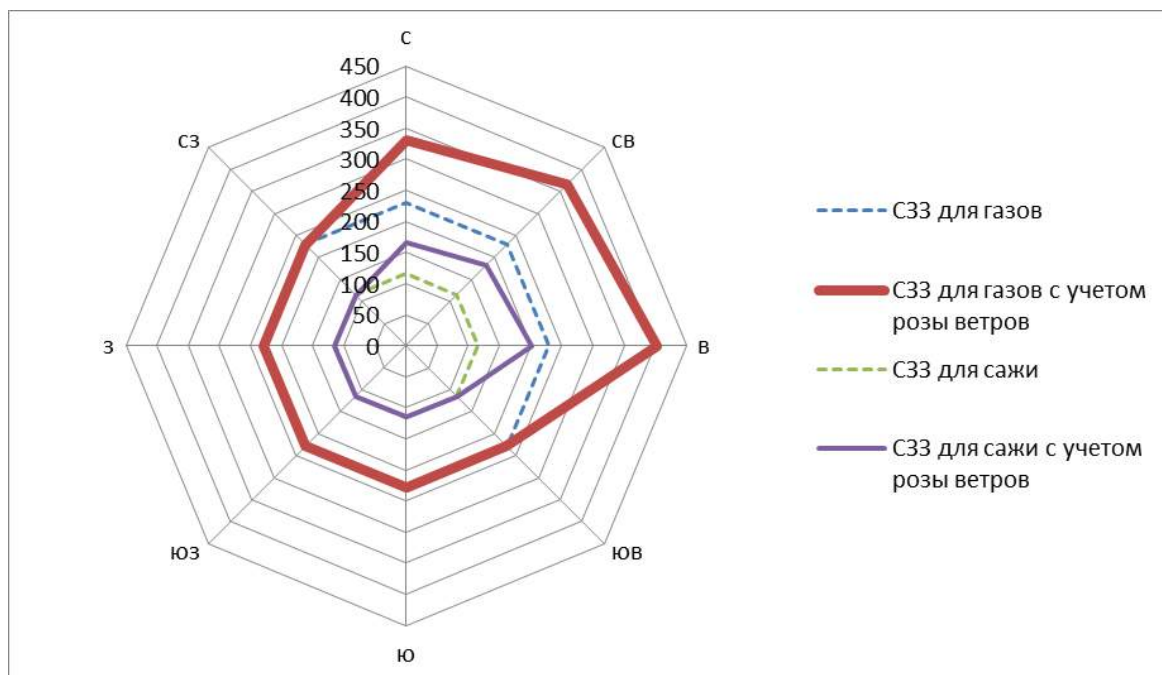


Рис. 1 Образец нанесения СЗЗ

Тема 8. Реализация опасностей в техносфере. Риски в нефтегазовой отрасли.

Задание 1. Рядом с Ладожским озером в результате аварии на железной дороге, состав перевозивший нефтепродукты сошел с рельсов. Несколько цистерн перевернулось. По результатам экспертизы на землю вылилось 500 тонн бензина. При дальнейшем обследовании выяснилось:

площадь чистого участка земли = 300 м²
 с допустимым уровнем загрязнения = 700 м²
 с пороговым = 500 м²
 с низким = 1000 м²
 со средним = 1000 м²
 с высоким = 250 м²
 с опасным = 250 м²

плотность загрязненного грунта – 0,70 т/м³

температура воздуха -20⁰С

температура поверхности земли – 21⁰С

температура воды – 18⁰С.

С поверхности земли собрали 50 тонн; с поверхности реки - 50 тонн.

На ликвидацию аварии затрачено 3 млн рубл.

ПДК нефтепродуктов не более 0,1 мг/л.

Задание 2. По условиям предыдущего задания определить допустимый уровень содержания нефти и нефтепродуктов в почве используется площадной способ оценки опасности нефтезагрязнений с ранжированием уровней загрязнения почвы нефтью и нефтепродуктами. При этом в качестве обобщенной характеристики, позволяющей уточнять нормативы допустимого остаточного содержания нефти и нефтепродуктов в

почве, использовать средний показатель всхожести семян на всей площади загрязненного участка местности.

Критерии и шкала оценивания:

Оценка *«отлично»* выставляется студенту, если задание выполнено полностью в соответствии с алгоритмом, сделан анализ полученного решения, и сделаны выводы о целесообразности использования модели в практике;

Оценка *«хорошо»* выставляется студенту, если задание выполнено полностью в соответствии с алгоритмом, анализ полученного решения;

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется студенту, если задание выполнено не полностью, но в соответствии с алгоритмом;

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется студенту, если задание не выполнено.

Перечень тем круглого стола

Проверяемые компетенции

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

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

К теме 7. Техногенные системы и экологическая безопасность

1. Концепция национальной безопасности.
2. Экологическая доктрина Российской Федерации
3. Основные термины и понятия экологической безопасности, прописанные в федеральных законах (ФЗ).
4. Основные положения ФЗ, касаемые экологической безопасности
5. Пути обеспечения экологической безопасности, прописанные в федеральных законах.

Критерии и шкала оценивания

оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принял участие в заседании круглого стола, грамотно и правильно задавал или отвечал на поставленные вопросы, либо выступил с кратким сообщением по теме «круглого стола»;

оценка «не зачтено» выставляется студенту в случае пассивного участия, отказа от выступления с сообщением.

Итоговый контроль по дисциплине

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение расчетных работ (оценка);
- выполнение реферата (оценка);
- прохождение онлайн-курса (зачет с оценкой)
- онлайн-тестирование (оценка);
- устное собеседование (оценка).

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине в 6 семестре является **зачет**. Зачет по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных

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

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Проверяемые компетенции:

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

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Вопросы к зачету

1. Международный опыт в области анализа и оценки экологических рисков.
2. Развитие методологии анализа и оценки риска в России, сопоставление с зарубежным опытом.
3. Нормативная база оценки и анализа экологических рисков с учетом международных стандартов оценки качества окружающей среды.
4. Методология анализа риска. Общие принципы. Основные стадии: идентификация опасности, оценка риска, характеристика риска.
5. Природные риски. Схема анализа природных рисков.
6. Геологические, экологические и геоэкологические факторы природного риска.
7. Анализ и оценка риска опасных природно-техногенных процессов (ОПТП). Региональные аспекты.
8. Структура эколого-экономического ущерба.
9. Анализ техногенного риска. Комплексный и системный подход при анализе экологических рисков отдельных отраслей промышленности.
10. Методика оценки экологического риска деятельности предприятий угольной отрасли.
11. Анализ и оценка экологического риска на предприятиях ТЭК.
12. Анализ и оценка риска при эксплуатации АЭС.
13. Многообразие экологических рисков и особенности их оценки на предприятиях нефтедобывающего, нефтегазового комплекса, горнодобычных производств.
14. Анализ рисков, связанных с функционированием предприятий ЯТЦ.
15. Санитарно-гигиеническая оценка риска здоровью человека от химического загрязнения окружающей среды.
16. Управление экологическим риском. Риск-менеджмент.
17. Оценка экологического риска деятельности предприятий как основа экологической безопасности.
18. Понятие опасности и опасных факторов. Определение источника техногенной опасности.
19. Социологические аспекты риска.
20. Психологические аспекты риска.
21. Экологические риски и риски здоровью.

22. Международные стандарты оценки рисков.
23. Цикл управления риском. ALARA.
24. Профессиональные базы данных по опасным происшествиям на предприятиях высокой группы риска: MHIDAS; FACTS; NTSB; MARS; CSB.
25. Анализ рисков HAZOP/HAZID;
26. Анализ рисков «Что произойдет, если?»

Критерии и шкала оценивания:

ОТЛИЧНО ставится в случае, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

ХОРОШО ставится в случае, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО ставится в случае, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО ставится в случае, если ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.

или

Ответ на вопрос полностью отсутствует

или

Отказ от ответа

В случае выявления на зачете шпаргалок, фактов списывания, использования несанкционированных технических средств и т.д. студенту выставляется в качестве итоговой оценки за зачет «**неудовлетворительно**».

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Экологическая безопасность и оценка риска техносферы» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке;

совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат);
- по результатам проверки лабораторных и расчетных работ;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестирования).

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине ««Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе»» требованиям ФГОС ВО/СУОС по направлению подготовки 43.03.01 Сервис в форме зачета.

зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета – тестирование. Оценка по результатам зачета – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Расчетно-графическая работа	1. Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем	Комплект заданий

		<p>моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.</p> <p>2. Самостоятельно выполняемое расчетное задание, позволяющее контролировать степень усвоения теоретического материала.</p>	
3	Тест	<p>Проводится во внеаудиторное время. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.</p>	Фонд тестовых заданий
4	Деловая игра	<p>Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.</p>	Тема (проблема), концепция, ожидаемый результат по игре
5	Лабораторная работа	<p>Лабораторные работы – форма практикума, состоящая в самостоятельном проведении экспериментов, в самостоятельной работе на лабораторном оборудовании, лабораторном стенде, измерительных приборах, тренажерах и др.</p>	Методические указания к выполнению работ
6	Зачет	<p>Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку - 60 мин.</p>	Комплект вопросов к зачету

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

Основная литература:

1. Питулько, В. М. Экологическая безопасность и оценка риска техносферы [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ В. М. Питулько, В. В. Кулибаба, В. В. Растоскуев ; под ред. В. М. Питулько. - Москва: Академия, 2013. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 349, [2] с.: ил., рис., табл.. - (Высшее профессиональное образование). - (Магистриат). - Библиогр. в конце гл.. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)
2. Экология. Основы геоэкологии: учеб. для бакалавров / А.Г. Милютин [и др.]; под ред. А.Г. Милютина; Моск. гос. открытый ун-т (МГОУ). – М.: Юрайт, 2013. – 542 [1] с.: ил. + 1 эл. опт. диск. – (Бакалавр. Базовый курс). **ч.з.N1, Сетевой ресурс**
3. Экология [Электронный ресурс]: учеб. пособие для магистров/ под ред. А. В. Тотая. - 3-е изд., испр. и доп.. - М.: Юрайт, 2013. - 411, [1] с.: ил. + 1 эл. опт. диск. - (Магистр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 408-411 (59 назв.). - Лицензия до 20.05.2018 г.. - Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(2)

Дополнительная литература:

4. Экологический мониторинг нефтегазовой отрасли. Физико-химические и биологические методы / М. Н. Саксонов; Федер. Агентство по образованию, Иркут. Гос. ун-т. Иркутск: ИГУ. 2005. - 113 с. (**Ч.З.N1**)
5. Дончева А. В. Экологическое проектирование и экспертиза: Практика: Учебное пособие/А. В. Дончева. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 286 с. (**Ч.З.N1**)
6. Биологический контроль окружающей среды. Биоиндикация и биотестирование: учеб. Пособие/ Под ред. О. П. Мелеховой, Е. И. Егоровой. М.: Академия, 2007. – 336 с. (**Ч.З.N1**)
7. Емельянов А. Г. Основы региональной геоэкологии [Текст] : учеб. пособие / А. Г. Емельянов; О. А. Тихомиров; Твер. гос. ун-т, 2000. - 154 с. (**УБ**).
8. Чура, Н. Н. Техногенный риск: учеб. пособие для вузов/ Н. Н. Чура; под ред. В. А. Девисилова. - М.: КноРус, 2011. - 280 с.: табл.. - Библиогр.: с. 276-280 (72 назв.). - Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N1(1)
9. Башкин, В. Н. Экологические риски. Расчет, управление, страхование: учеб. пособие для студентов вузов/ В.Н. Башкин. - М.: Высш. шк., 2007. - 358 с., [1] л. портр.: ил. - (Охрана окружающей среды). - Библиогр.: с. 345. -Предм. указ.: с. 346-351. - Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N1(1)
10. Тимофеева, С. С. Оценка техногенных рисков: учеб. пособие для вузов/ С. С. Тимофеева, Е. А. Хамидуллина. - Москва: ФОРУМ; Москва: ИНФРА-М, 2015. - 207, [1] с.: рис., табл.. - (978-5-91134-932-5 Высшее образование. Магистриат). - Библиогр.: с. 204-205 (24 назв.). - Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N1(1)

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015

г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).

2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).

4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).

5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).

6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).

7. База данных ВИНТИ РАН (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Оформление работы, подготовка к представлению результатов	Консультирует в оформлении реферата и презентации	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

РАЗДЕЛ 1. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Роль и место экологического мониторинга в системе управления природоохранной деятельностью. Общие положения и принципы

Цели и задачи экологического мониторинга. Виды мониторинга. Существующие подходы и принципы классификации подсистем мониторинга. Уровни мониторинга. Мониторинг техно-, антропосферы и окружающей природной среды. Биологический мониторинг. Производственный и общественный мониторинг. Мониторинг как инструмент познания. Варианты концептуализации идеи мониторинга в России. Нормативная правовая база, регулирующая отношения в области экологического мониторинга. Объекты и субъекты экологического мониторинга. Разграничение полномочий в области государственного экологического мониторинга.

Тема 2. Уровни экологического мониторинга

Локальный экологический мониторинг и мониторинг источников загрязнения окружающей среды. Задачи локального экологического мониторинга и мониторинга источников загрязнения окружающей среды. Типовая структура, схемы, процедуры локального экологического мониторинга и мониторинга источников загрязнения окружающей среды.

Региональный экологический мониторинг. Задачи экологического мониторинга на региональном уровне. Особенности организации экологического мониторинга на

региональном уровне. Подсистемы регионального мониторинга. Использование результатов регионального мониторинга.

Мониторинг фонового загрязнения. Природные элементы, являющиеся объектами фонового мониторинга. Станции фонового мониторинга. Показатели, оцениваемые при проведении глобального мониторинга: гидрометеорологические, химические и физические. Факторы, влияющие на формирование загрязнения биосферы – географическое положение, временные факторы, экстремальные факторы. Значение биосферных заповедников для системы глобального мониторинга.

Тема 3. Загрязнения и стандарты качества окружающей природной среды

Загрязнения, их виды. Классификация загрязнений: по происхождению, по масштабам, по объектам загрязнений, по видам загрязнений, по типу антропогенного нарушения экосистем.

Качество окружающей природной среды. Санитарно-гигиенические и научно-технические стандарты качества: ПДК, ПДУ, ПДВ, ПДС. Комплексные показатели качества вод, атмосферного воздуха, почвы. Отличительные особенности стандартов качества окружающей среды в различных средах (в воде, атмосфере, почве). Синергическое действие загрязнений. Аддитивность загрязнений по источникам. Недостатки современных подходов к нормированию качества окружающей среды.

Тема 4. Методы экологического мониторинга

Контактные (наземные) методы получения исходной информации о состоянии окружающей среды. Геохимические методы: метод кларков, изучение геохимической структуры ландшафтов, метод биогеохимических циклов. Методы анализа состава компонентов окружающей среды: химические, физико-химические, физические. Геофизические методы: определение радиационного и теплового баланса, затрат тепла на испарение. Индикационные методы. Биоиндикация: фитоиндикация, дендроиндикация, лишеноиндикация, гидробиоиндикационные методы.

Дистанционные (неконтактные) методы получения исходной информации. Аэрокосмический мониторинг: фотографирование, телевизионная съемка, спектрометрическая, инфракрасная и микроволновая индикация.

Тема 5. Государственная система экологического мониторинга в Российской Федерации

Цели, задачи, принципы создания. Исторические аспекты. Состав, уровни и объекты. Основные подсистемы. Организация проведения мониторинга в системе. Обработка информации. Структура управления. Распределение функций между органами федеральной исполнительной власти в системе.

Тема 6. Оценка и прогнозирование экологической ситуации урбанизированных территорий

Поиск источника загрязнения. Выбор места отбора пробы. Идентификация характера воздействия. Отбор проб объектов загрязненной среды. Стабилизация и хранение проб для анализа. Подготовка проб к анализу в лаборатории. Технические средства измерения и методы мониторинга загрязняющих веществ в окружающей среде. Требования к результатам работ. Универсальные, групповые и целевые средства измерений. Методы и приборы мониторинга загрязняющих веществ в атмосферном воздухе и выбросах в атмосферу. Технические средства измерения и методы мониторинга загрязняющих веществ в поверхностных и подземных водных объектах, донных отложениях и почве.

Требования к организации и ведению производственного экологического мониторинга. Порядок организации работ по ведению производственного экологического мониторинга. Организация постов наблюдений. Документирование и использование информации производственного экологического мониторинга.

Тема 7. Техногенные системы и промышленная безопасность Окружающая среда как система. Законы функционирования биосферы. Устойчивость природной среды. Условия существования и развития жизни. Динамическое равновесие природной среды. Понятия: природная среда, окружающая среда, среда обитания, техногенез, техносфера, техногенная среда. Техногенное воздействие на природную среду. Техногенные и природно-техногенные системы Техногенное воздействие на природную среду. Структура природно-промышленной или техногенной системы. Границы техногенной системы. Причины качественных изменений состояния окружающей среды. Современный экологический кризис.

Тема 8. Реализация опасностей в техносфере. Риски в нефтегазовой отрасли.

Закон «О промышленной безопасности опасных производственных объектов». Сущность энергоэнтропийной концепции. Общие факторы усиления техногенной опасности. Анализ причин аварийных ситуаций. Источники опасности. Классификация факторов опасности Реализация опасностей Идентификация опасностей. Авария, инцидент, техногенная катастрофа. Классификация опасных техногенных событий. Опасный производственный объект. Техногенные чрезвычайные ситуации (ЧС). Нефтегазовая отрасль: характеристика опасностей. ЧС, связанные с разливами нефти. ЧС, связанные с авариями на газопроводах и в газораспределительных системах.

Тема 9. Оценка опасностей загрязнения окружающей природной среды

Токсичность. Критерии токсичности. Принцип классификации токсичных веществ.

Основные критерии опасности загрязнения воздуха. Предельно допустимая концентрация ПДК. Степень загрязнения воздуха веществами разных классов опасности. Расчёт комплексного показателя загрязнения Р. Степень загрязнения воздуха. Комплексная оценка уровня химического загрязнения атмосферы - комплексный индекс среднегодового загрязнения атмосферы (КИЗА).

Оценка качества вод. Общие требования к качеству вод хозяйственно-питьевого и культурно-бытового и питьевого назначения. Нормирование качества воды, подходы к нормированию. Индекс загрязнения воды.

Нормирование загрязнения почв. Санитарно-гигиенический подход к выбору критериев экологической оценки почв (грунтов) населённых пунктов. Химическое загрязнение почв.

Предельно допустимая концентрация ЭХВ в почве.

Подходы к оценке опасностей, создаваемых загрязнением окружающей среды: использование комплексных показателей и критериев.

Характеристика методов анализа опасностей. Пороговый уровень опасности.

Тема 10. Оценка экологического риска

Классы экологических рисков: по источникам и реципиентам воздействия, по характеру проявления. Виды рисков. Концепция приемлемости рисков. Факторы восприятия рисков. Количественная оценка рисков.

Основные положения теории риска. Обзор существующих методов оценки риска и безопасности. Показатели безопасности. Оценки риска. Представление риска. Выбор оценки риска и формата ее представления. Вычисление риска. Неопределенность, чувствительность и важность.

Методы построения полей рисков и расчета прямых и косвенных последствий негативного воздействия источников опасности на различные группы риска. Описание основных алгоритмов.

Тема 11. Анализ и управление риском

Анализ риска – как часть системного подхода к принятию управленческих. **Цель анализа риска.** Процесс проведения риск-анализа. Этапы риск-анализа. Планирование, идентификация опасностей, оценка опасностей, оценка риска. Методы анализа риска. Приемлемость риска. Меры по уменьшению риска. Процедура анализа риска для региона

Российская нормативная методическая база по анализу риска: документы Ростехнадзора, МЧС России и ГОСТ Р. Подходы к анализу риска за рубежом. Экологические риски и риски здоровью. Международные стандарты оценки рисков. Цикл управления риском. ALARA. Профессиональные базы данных по опасным происшествиям на предприятиях высокой группы риска: MHIDAS; FACTS; NTSB; MARS; CSB. Анализ рисков HAZOP/HAZID; «Что произойдет, если?»

Тема 12. Основные виды загрязняющих веществ и их трансформация в окружающей среде

Загрязнение окружающей среды. Первичное и вторичное загрязнение. Источники промышленного загрязнения. Основные химические загрязнители: галогены и их соединения, озон, фреоны, тяжелые металлы, углеводороды, ароматические соединения, нефть, детергенты, пестициды. Миграция и трансформация загрязняющих веществ в окружающей среде.

Тема 13. Основные направления и методы повышения промышленной безопасности
Методы очистки атмосферы от газообразных и аэрозольных загрязнителей, фтористых соединений, радиоактивных веществ. Методы снижения и предотвращения выбросов загрязнителей в атмосферу, Разработка и реализация новых технологий, отличающихся отсутствием выбросов парниковых газов.

Проблемы использования и воспроизводства природных ресурсов. Размещение промышленных объектов и охрана окружающей среды. Методы предотвращения загрязнения вод, очистка сточных вод от возбудителей болезней, органических и неорганических соединений, радиоактивных веществ, питательных веществ и термальных загрязнений. Переработка жидкофазных отходов, использование ценных компонентов. Методы уменьшения объема сточных вод. Система оборотного водоснабжения. Озонирование.

Твердые отходы и их свойства. Сточный ил, производственные отходы. Переработка и захоронение отходов.

Методические рекомендации к выполнению практических работ.

Подготовка к расчетной работе включает в себя:

- изучение теоретического материала;
- оформление целей и задач работы, основных и вспомогательных таблиц в рабочей тетради;
- изучение и подбор необходимых формул для расчетов и статистического изучения;
- решение задач и проработка контрольных вопросов;
- проработка глоссария.

Выполненная работа сдается преподавателю на проверку.

Методические рекомендации к выполнению лабораторных работ.

Лабораторные работы выполняются в специализированной аудитории или с выходом на объект окружающей среды. Подготовка лабораторной работе включает в себя:

- изучение теоретического материала;
- оформление целей и задач работы, основных и вспомогательных таблиц в рабочей тетради;
- изучение и подбор необходимых формул для расчетов и статистического изучения;
- оформление рабочих таблиц

Выполненная работа сдается преподавателю на проверку.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Текущий контроль осуществляется в виде тестирования. При подготовке к аудиторному тестированию студентам необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателям темам. Подготовка к круглому столу и расчетным

работам требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа студентов включает работу с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины (анализ и изучение учебной, учебно-методической и справочной литературы, интернет-ресурсов); подготовку к семинарским занятиям (анализ и изучение учебной, учебно-методической и справочной литературы, интернет-ресурсов); выполнение практической работы; подготовку к тестированию и итоговому зачету.

Основной целью самостоятельной работы студентов по данному курсу является приобретение ими навыков учебно-исследовательской деятельности. В процессе самостоятельной работы студенты учатся собирать, обрабатывать, анализировать и оформлять материалы, что в дальнейшем будет необходимо им для решения профессиональных задач и анализа экспериментальных данных.

В ходе самостоятельного освоения дисциплины студент должен придерживаться последовательности в изучении дисциплины, активно использовать различные источники информации – литературные (учебники и учебные пособия, научная литература, журналы и т.д.), интернет-ресурсы и др. для понимания ключевых терминов, основных положений и т.д.

Самостоятельная работа студентов осуществляется под руководством и контролем преподавателя посредством предоставления методических разработок, консультаций. При осуществлении самостоятельной работы студентам рекомендуется опираться на материалы рабочей программы по данной дисциплине, работать над заданиями по учебному процессу, строго соблюдая сроки его осуществления, оформлять работы в соответствии с требованиями. Несмотря на существующие возможности, предоставляемые современными информационными технологиями, работа в библиотеках является обязательным компонентом, позволяющим выявить дополнительные источники информации по разрабатываемой теме. Консультации у преподавателя, ведущего занятия по изучаемой дисциплине должны осуществляться на всех этапах: выбор темы, составление плана, список первоисточников, показ формируемого материала на промежуточных и окончательных этапах ее оформления.

Тема	Задания для самостоятельной работы:	Количество часов
Раздел Экологический мониторинг		
Тема 1. Роль и место экологического мониторинга в системе управления природоохранной деятельностью. Общие положения и принципы	Подготовка к выполнению расчетной работы Подготовка к тестированию	8
Тема 2. Уровни экологического мониторинга	Подготовка реферата Подготовка к тестированию	8
Тема 3. Загрязнение и стандарты качества окружающей природной среды	Подготовка к выполнению расчетной работы Подготовка к лабораторной работе Подготовка к тестированию	8

Тема 4. Методы экологического мониторинга	Подготовка к выполнению расчетной работы Подготовка к лабораторной работе	8
Тема 5. Государственная система экологического мониторинга в Российской Федерации	Подготовка реферата Подготовка к тестированию	8
Тема 6. Оценка и прогнозирование экологической ситуации урбанизированных территорий	Подготовка к выполнению расчетной работы Подготовка к лабораторной работе Подготовка к тестированию	8
Раздел Промышленная безопасность		
Тема 7. Техногенные системы и промышленная безопасность	Подготовка к лабораторной работе Подготовка к круглому столу	10
Тема 8. Реализация опасностей в техносфере. Риски в нефтегазовой отрасли.	Подготовка к выполнению расчетной работы	10
Тема 9. Оценка опасностей загрязнения окружающей природной среды	Подготовка к выполнению расчетной работы Подготовка к лабораторной работе Подготовка к тестированию	10
Тема 10 Анализ и управление риском	Подготовка к выполнению расчетной работы Подготовка к лабораторной работе	10
Тема 11. Оценка экологического риска	Подготовка к выполнению расчетной работы Подготовка к лабораторной работе Подготовка к тестированию	12
Тема 12. Основные виды загрязняющих веществ и их трансформация в окружающей среде	Подготовка к лабораторной работе Подготовка к тестированию	12
Тема 13. Основные направления и методы повышения промышленной безопасности	Подготовка реферата	11,75
Всего		129,75

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Экологический мониторинг и промышленная безопасность в нефтегазовом комплексе» широко используются информационные технологии такие как:

- чтение лекций с использованием слайд-презентаций,
- использование информационных (справочных) систем.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудитории кафедры; занятия проводятся с применением компьютера и мультимедийного проектора, лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint).

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами: проектор, колонки, средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук,
2.	Кабинет для практических занятий.	настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
**«Формирование клиентурных отношений на предприятиях
нефтегазового комплекса»**

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: "

"

Калининград

Содержание рабочей программы

	Стр.
1. Наименование дисциплины (модуля)	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	10
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	10
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	11
5.1 Тематический план	11
5.2 Основные разделы курса	12
5.3 Тематика практических работ	13
5.4 Тематика лабораторных работ	14
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	16
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	16
7.1 Примеры контрольных и самостоятельных работ	19
7.2 Примеры вопросы для итогового контроля	24
7.3 Примеры тестовых заданий	26
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	36
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	36
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	36
10.1 Примеры тем для самостоятельного изучения	37
10.2 Перечень тем рефератов, эссе (докладов)	41
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	46
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	46

1. Наименование дисциплины (модуля)

Модуль 8 (Б1.В.ДВ.14.01) «Формирование клиентурных отношений на предприятиях нефтегазового комплекса»

Целью освоения дисциплины является формирование у бакалавров навыков организации работы, сбора и анализа маркетинговой информации с помощью систем управления взаимоотношениями с клиентами.

В результате освоения дисциплины студенты приобретают профессиональные компетенции, позволяющие:

- осуществить выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- составлять программы лояльности для формирования клиентурных отношений;
- разрабатывать элементы оптимизации сервисной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины «Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1.1

Перечень планируемых результатов обучения

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-7	<i>готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</i>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные прикладные программные продукты, используемые при обработке информации в офисе организации сферы сервиса; - технологии маркетинговых коммуникаций в деятельности сервисной организации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности; - осуществлять на их основе разработки процесса оказания услуги в соответствии с требованиями клиентов; - применять инструменты маркетинговых коммуникаций в целях организации процесса оказания услуг клиентам. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - работать с информацией в глобальных компьютерных сетях в целях организации эффективного процесса предоставления услуг с учетом требований потребителей; - навыками применения маркетинговых коммуникационных технологий в работе организации сферы сервиса.
ПК-8;	<i>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с</i>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные этапы развития сервиса в России; - основные принципы сегментации целевого рынка услуг; - цель и базовые стратегии диверсификации в сервисе;

	<i>этнокультурными, историческими и религиозными традициями</i>	-особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; - этические нормы общения специалиста в сфере сервиса с потребителями. Уметь: - применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса. Владеть: - техниками взаимодействия с представителями различных субкультур; - социально-этическими навыками взаимодействия; - навыками разработки и внедрения технологических новинок в конкретной сфере сервиса.
ОПК-2	<i>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</i>	Знать: - цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса; Уметь: - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов сферы сервиса; Владеть: - методами осуществления контроля деятельности подразделений объектов сферы сервиса.

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области сервиса.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- Ситуационные задачи;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах.

Для развития у бакалавров навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

Таблица 1.2

Показатели достижения компетенций

Шифр компетенции и её содержание

ПК-7 готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в

<i>соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</i>			
Этап 1	Знать	- основные прикладные программные продукты, используемые при обработке информации в офисе организации сферы сервиса; - технологии маркетинговых коммуникаций в деятельности сервисной организации.	Средства оценивания: - доклады - рефераты - тест - дискуссии
Этап 2	Уметь	- внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности; - осуществлять на их основе разработки процесса оказания услуги в соответствии с требованиями клиентов; - применять инструменты маркетинговых коммуникаций в целях организации процесса оказания услуг клиентам.	Средства оценивания: - решение ситуационных задач - эссе - контрольная работа
Этап 3	Владеть <i>Навыки и (или) опыт деятельности</i>	- основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - работать с информацией в глобальных компьютерных сетях в целях организации эффективного процесса предоставления услуг с учетом требований потребителей; - навыками применения маркетинговых коммуникационных технологий в работе организации сферы сервиса.	Средства оценивания: - самостоятельная работа - разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса - итоговый тест
Шифр компетенции и её содержание ПК-8 <i>демонстрировать способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</i>			
Этап 1	Знать	- основные этапы развития сервиса в России; - основные принципы сегментации целевого рынка услуг; - цель и базовые стратегии диверсификации в сервисе; - особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; - этические нормы общения специалиста в сфере сервиса с потребителями.	Средства оценивания: - доклады - рефераты - тест
Этап 2	Уметь	- применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса.	Средства оценивания: - решение ситуационных задач - эссе - контрольная работа
Этап 3	Владеть	- техниками взаимодействия с представителями различных субкультур; - социально-этическими навыками взаимодействия; - навыками разработки и внедрения технологических новинок в конкретной сфере сервиса.	Средства оценивания: - самостоятельная работа - разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса - итоговый тест
Шифр компетенции и её содержание ОПК-2 <i>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</i>			
Этап 1	Знать	- цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса;	- решение ситуационных задач
Этап 2	Уметь	использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и	- разработка программы лояльности на

		координации деятельности подразделений объектов сферы сервиса;	предприятия сферы сервиса -самостоятельная работа
Этап 3	Владеть	методами осуществления контроля деятельности подразделений объектов сферы сервиса.	- решение ситуационных задач - тест - контрольная работа

Таблица 1.3

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Этапы освоения компетенции	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенций	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
1 этап	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные прикладные программные продукты, используемые при обработке информации в офисе организации сферы сервиса; - технологии маркетинговых коммуникаций в деятельности сервисной организации. - основные этапы развития сервиса в России; - основные принципы сегментации целевого рынка услуг; - цель и базовые стратегии диверсификации в сервисе; -особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; - этические нормы общения специалиста в сфере сервиса с потребителями. -находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; -закономерности и законы взаимодействия людей. <p>ПК-7;ПК-8;ОПК-2</p>	Не знает	Поверхностное частичное освоение знаний	Общее, не структурированное знание	Достаточный, но содержащий отдельные пробелы уровень знания	Полное освоение знания
2 этап	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности; - осуществлять на их основе разработки процесса оказания услуги в соответствии с требованиями клиентов; - применять инструменты маркетинговых коммуникаций в целях 	Не умеет	Частично освоенные умения.	Минимально допустимые умения	Достаточные умения	Полностью сформированные умения.

	<p>организации процесса оказания услуг клиентам.</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса. - регулировать и строить взаимоотношения с другими людьми; -глубже понимать мотивы поступков людей; -познавать объективную действительность; -оценивать и использовать результаты познания в практике. <p>ПК-7;ПК-8; ОПК-2</p>					
3 этап	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - работать с информацией в глобальных компьютерных сетях в целях организации эффективного процесса предоставления услуг с учетом требований потребителей; -навыками применения маркетинговых коммуникационных технологий в работе организации сферы сервиса. - техниками взаимодействия с представителями различных субкультур; - социально-этическими навыками взаимодействия; - навыками разработки и внедрения технологических новинок в конкретной сфере сервиса. -методами научной организации своего труда; - методами оценки результатов своей деятельности; -технологиями урегулирования конфликтов с потребителем; -методами диагностики поведения и внешнего вида человека; - приемами влияния на человека своим поведением. <p>ПК-7;ПК-8; ОПК-2</p>	Не владеет	Отсутствие навыков Фрагментарное, сопровождающееся значительными ошибками, владение методами и навыками	Минимально необходимое, сопровождающееся не имеющими решающего значения ошибками, владение методами и навыками	В целом достаточное, но содержащее некоторые погрешности владение методами и навыками	Свободное владение и использование без ошибок и погрешностей методов и навыков

Таблица 1.4

Планируемые уровни сформированности компетенций

<i>№</i>	<i>Уровни сформированности</i>	<i>Основные признаки уровня</i>
----------	--------------------------------	---------------------------------

n/n	компетенций	
1	Пороговый (базовый) уровень (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при разработке технологий процесса сервиса с учетом требований потребителей, умеет определять и обосновывать требования потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.
2	Повышенный (продвинутый) уровень превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен осуществлять обоснованный выбор и разработку технологий процесса сервиса в различных ситуациях профессиональной деятельности; владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.
3	Высокий (превосходный) уровень (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при разработке технологий процесса сервиса с учетом требований потребителей, умеет определять и обосновывать требования потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.

Базовый уровень формирования компетенций предполагает овладение студентом необходимыми теоретическими знаниями, определенными навыками для решения практических задач, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; активно участвовать в дискуссиях по заданной теме. Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенций, получают отметку «удовлетворительно/зачтено» по дисциплине.

Студенты, не освоившие **базовый уровень** формирования компетенций, получают отметку «неудовлетворительно/ не зачтено» по дисциплине.

Повышенный (продвинутый) уровень формирования компетенций предполагает достаточные знания теоретического материала для решения практических задач по дисциплине. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий программы курса и умение применять на практике имеющиеся знания. Студенты, освоившие **повышенный (продвинутый) уровень** формирования компетенций, получают отметку «хорошо/зачтено» по дисциплине.

Высокий (превосходный) уровень формирования компетенций предполагает глубокое знание материала по дисциплине. Ответ студента на дополнительные вопросы без ошибок. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий программы курса и умение применять на практике имеющиеся знания. Студент хорошо ориентируется в основной и дополнительной литературе. Студенты, освоившие **высокий уровень** формирования компетенций, получают отметку «отлично/зачтено» по дисциплине.

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса» относится к вариативной части дисциплин (Б 1. В.ДВ.14. 01). Дисциплина изучается в 8 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «*Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса*» составляет 180 часов, в том числе контактная нагрузка составляет 42.25 часа, самостоятельная работа студентов – 137.75 часов, предусмотрено КСР- 6 часов, 5 зачетных единиц, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем проводится в виде личных консультаций и по средствам lms-3, brs.

Таблица 4.1

Предшествующие дисциплины

<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Код компетенции</i>	<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Код компетенции</i>
Профессиональные коммуникации	ОК-3; ПК-9	Управление качеством услуг в сфере сервиса	ПК-6; ПК-12
Предпринимательская деятельность в сфере сервиса	ОК-2	Проектирование и реализация технологических процессов сервиса	ОПК-2; ПК-6; ПК-12; ПК-11
Сервисная деятельность и психодиагностика	ОК-4; ПК-9; ПК-8	Правовое обеспечение сервисной деятельности	ОК-6; ПК-11
Безопасность жизнедеятельности	ОК-8	Экспертиза и диагностика объектов сервиса	ОПК-3; ПК-10
Основы функционирования систем сервиса	ПК-6; ПК-12	Охрана труда на предприятиях сервиса	ОК-8; ОК-6; ОПК-3; ПК-10

Компетенции, которые формируются предшествующими дисциплинами, полностью соответствуют компетенциям, формируемым в процессе изучения дисциплины «*Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса*».

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Тематический план

Таблица 5.1

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
Модуль 8 (Б1.В.ДВ.14.01) «Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса»									
1	Взаимодействие с потребителями услуг	56	3	6			2		45
1.1	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	18	1	2					15

1.2	Типология потребителей и особенности их обслуживания	18	1	2					15
1.3	Методы работы с «трудным» клиентом	20	1	2			2		15
2	Принципы построения клиентоориентированной организации	75	6	12			2		55
2.1	Потребительская лояльность	33	1	2					30
2.2	Типы программ повышения лояльности	21	2	4					15
2.3	Методы и инструменты оценки потребительской лояльности	21	3	6			2		10
3	Клиентоориентированность как фактор дополнительных конкурентных преимуществ организации	49	3	6			2		38
3.1	Коммуникативные и информационные технологии в сервисе	13	1	2					10
3.2	Анализ и оценка уровня клиентоориентированности персонала	13	1	2					10
3.3	Методы CRM	23	1	2			2		18
	Контактная работа	42,25	12	24			6	0,25	
	Самостоятельная работа	137,75					137		0,75
	Итого	180							
	Промежуточная аттестация	Зачет 5 ЗЕ							

5.2. Основные разделы курса

Таблица 5.2

Основные разделы курса

Раздел 1.	Взаимодействие с потребителями услуг
<i>Тема 1.1</i>	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
<i>Тема 1.2</i>	Типология потребителей и особенности их обслуживания
<i>Тема 1.3</i>	Методы работы с «трудным» клиентом
Раздел 2.	Принципы построения клиентоориентированной организации
<i>Тема 2.1</i>	Потребительская лояльность
<i>Тема 2.2</i>	Типы программ повышения лояльности
<i>Тема 2.3</i>	Методы и инструменты оценки потребительской лояльности
Раздел 3.	Клиентоориентированность как фактор дополнительных конкурентных преимуществ организации
<i>Тема 3.1</i>	Коммуникативные и информационные технологии в сервисе
<i>Тема 3.2</i>	Анализ и оценка уровня клиентоориентированности персонала
<i>Тема 3.3</i>	Методы CRM

Раздел 1. Взаимодействие с потребителями услуг

Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Основные понятия. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности.

Тема 1.2. Типология потребителей и особенности их обслуживания

Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.

Тема 1.3. Методы работы с «трудным» клиентом

Общие правила взаимодействия с трудным клиентом. Работа в нестандартных ситуациях. Методы разрешения конфликтных ситуаций.

Код формируемых компетенций - ПК-7,8, ОПК-2

Раздел 2. Принципы построения клиентоориентированной организации

Тема 2.1. Потребительская лояльность

Подходы и методы формирования лояльности. Выбор ключевого фактора программы лояльности. Выбор инструмента программы лояльности.

Тема 2.2. Типы программ повышения лояльности

Принципы построения программ лояльности. Основные плюсы индивидуальных программ лояльности. Основные плюсы в коалиционных программах лояльности.

Тема 2.3. Методы и инструменты оценки потребительской лояльности

Методика SERVQUAL. Методика SERVPERF. Абсолютная лояльность. Скрытая лояльность. Ложная лояльность. Отсутствие лояльности.

Код формируемых компетенций - ПК-7,8, ОПК-2

Раздел 3. Клиентоориентированность как фактор дополнительных конкурентных преимуществ организации

Тема 3.1. Коммуникативные и информационные технологии в сервисе

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) - технологии обработки информации. Основные свойства качественных информационных технологий. ИТ-технологии в интернет-среде. Продвижение услуг с использованием средств ИКТ. Реализация услуг с использованием средств ИКТ.

Тема 3.2. Анализ и оценка уровня клиентоориентированности персонала

Понятие «компетенция». Элементы компетенции сотрудников. Типы поведения персонала. Оценка эффективности поведения персонала. Эффективность процесса коммуникации персонал-клиент. Общая оценка эффективности поведения персонала.

Тема 3.3 Методы CRM

Управление продажами. Управление маркетингом. Управление сервисом. Оценка экономической эффективности внедрения процессов CRM на предприятии. Программа «1С: CRM КОРП».

Код формируемых компетенций - ПК-7,8, ОПК-2

5.3. Тематика практических работ

1. Сфера сервиса: основные понятия
2. Специфические черты услуги
3. Методы разрешения конфликтных ситуаций

4. *Самостоятельная работа № 1.*
5. Методика SERVQUAL.
6. Общение в процессе предоставления услуг
7. Персонал: организация и правила обслуживания потребителей
8. *Самостоятельная работа № 2.*
9. Оценка эффективности поведения персонала
10. Продвижение услуг с использованием средств ИКТ
11. Внедрения процессов CRM на предприятии
12. *Самостоятельная работа № 3.*

Таблица 5.3

Перечень и тематика практических занятий

№ п/п	№ темы дисциплины и часы	Наименование и содержание практического занятия
1.	Темы 1.1- 1 час.	<p style="text-align: center;"><i>Сфера сервиса: основные понятия</i></p> <p>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова, «сервисная деятельность», «культура сервиса», «услуга». Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Сервисная деятельность как динамичный комплекс материальных, социально-культурных и психологических компонентов. Принципы современного сервиса. Неравномерность развития сферы сервиса в условиях рыночной экономики. «Сервисная деятельность» как междисциплинарный курс, отражающий современное состояние и перспективы развития сферы сервиса.</p>
2.	Тема 1.2 – 1 час.	<p style="text-align: center;"><i>Услуга как специфический продукт</i></p> <p>Этапы предоставления услуги. Особенности индивидуальных и групповых форм предоставления услуг. Организатор сервисной деятельности как разработчик (конструктор), исполнитель услуги и лидер групповых форм предоставления услуг.</p> <p>Профессионально-квалификационная структура организации сферы сервиса. Требования к персоналу сферы сервиса. Взаимоотношения специалиста сферы сервиса и потребителя (клиента) в процессе осуществления сервисной деятельности. Принципы профессионального поведения организатора сервиса. Методы управления сервисной деятельностью.</p>
3.	Тема 1.3 – 2 час.	<p style="text-align: center;"><i>Методы разрешения конфликтных ситуаций</i></p> <p>Характеристика конфликта как социального феномена. Сущность конфликта и его структура. Определение основных структурных элементов конфликта. Основные положения теории транзактного анализа.</p>
4.	Тема 2.1 – 2 час.	<p style="text-align: center;"><i>Методика SERVQUAL</i></p> <p>Недостатки и преимущества модели «SERVQUAL» Изучение двух наиболее оптимальных варианта использования параметров концепции «SERVQUAL». Использование модели для понимания особенностей восприятия качества услуги.</p>

5.	Тема 2.2 – 4 час.	Общение в процессе предоставления услуг Понятие «компетенция». Элементы компетенции сотрудников. Типы поведения персонала. Оценка эффективности поведения персонала. Эффективность процесса коммуникации персонал-клиент. Общая оценка эффективности поведения персонала.
6.	Тема 2.3 – 6 час.	Персонал: организация и правила обслуживания потребителей Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид профессиональной деятельности. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями. VIP-обслуживание. ; применение системы полученных знаний для эффективной организации деятельности сервисных подразделений. Правовые аспекты сервисной деятельности.
7.	Тема 3.1 – 2 час.	Оценка эффективности поведения персонала Клиентурный тип поведения персонала, ориентация на полное всестороннее удовлетворение запросов клиентов и их активное привлечение к взаимовыгодным отношениям. Правила работы в контактной зоне.
8.	Тема 3.2 – 2 час.	Продвижение услуг с использованием средств ИКТ Средства ИКТ, применяемые в сервисе, и методы работы с ними. Требования к выбору и применению средств ИКТ. Формирование комплексной программы работы ИКТ. Оценка качества работы ИКТ. Автоматизация ИКТ: проблемы и перспективы. Базы данных в индустрии сервиса: средства и методы их создания и использования.
9.	Тема 3.3 – 2 час.	Внедрения процессов CRM на предприятии Характеристика концепции CRM как системы и клиентоориентированной стратегии при формировании клиентурных отношений в сфере сервиса. Функциональное наполнение концепции CRM, общие принципы, типовая функциональность CRM-системы.

5.4. Тематика лабораторных работ

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на **аудиторных** занятиях и на **внеаудиторную** самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление

знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-3.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента
2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС по дисциплине «Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса» используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Таблица 7.1

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-7	<i>готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</i>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные прикладные программные продукты, используемые при обработке информации в офисе организации сферы сервиса; - технологии маркетинговых коммуникаций в деятельности сервисной организации. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности; - осуществлять на их основе разработки процесса оказания услуги в соответствии с требованиями клиентов; - применять инструменты маркетинговых коммуникаций в целях организации процесса оказания услуг клиентам. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными методами, способами и средствами

		<p>получения, хранения, переработки информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - работать с информацией в глобальных компьютерных сетях в целях организации эффективного процесса предоставления услуг с учетом требований потребителей; - навыками применения маркетинговых коммуникационных технологий в работе организации сферы сервиса.
ПК-8;	<p><i>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</i></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные этапы развития сервиса в России; - основные принципы сегментации целевого рынка услуг; - цель и базовые стратегии диверсификации в сервисе; - особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; - этические нормы общения специалиста в сфере сервиса с потребителями. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - техниками взаимодействия с представителями различных субкультур; - социально-этическими навыками взаимодействия; - навыками разработки и внедрения технологических новинок в конкретной сфере сервиса.
ОПК-2	<p><i>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</i></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов сферы сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами осуществления контроля деятельности подразделений объектов сферы сервиса.

Шкалы оценивания

Таблица 7.2

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы (балльно-рейтинговая система)	Баллы
Посещаемость и активная работа на практических занятиях	0-5
Самостоятельные работы	0-25
Промежуточное тестирование	0-30
Итого за учебную работу	0-60
Итоговая работа	0-40
Всего	0-100

Таблица 7.3

Балльная шкала оценки

Итоговая оценка	Количество баллов
Неудовлетворительно	менее 40
Удовлетворительно	41 – 60
Хорошо	61 – 85
Отлично	86 – 100

7.1. Примеры контрольных и самостоятельных работ

7.1.1 Примеры контрольных работ

Вариант 1

1. Почему аварийно-диспетчерское обеспечение включено в комплекс работ (услуг) по безопасности использования и содержания внутридомового и внутриквартирного газового оборудования?
2. Что является обязательным условием безопасного использования внутридомового и внутриквартирного газового оборудования?
3. Какие службы должны отреагировать на поступление информации об угрозе аварии газового оборудования?
4. Кто является ответственным за содержание общего имущества в многоквартирном доме?
5. В каких случаях осуществляется замена оборудования, входящего в состав внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования?
6. Могут ли жители деревни «Н», которая находится в 100 км. от города, не заключать договор о проверке, а также при необходимости об очистке и (или) о ремонте дымовых и вентиляционных каналов? Обоснуйте свой ответ.
7. Кто устанавливает порядок заключения и исполнения договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования?

Вариант 2

1. Что можно отнести к бытовому газоиспользующему оборудованию?
2. Являются ли системы контроля загазованности помещений внутриквартирным газовым оборудованием?
3. Может ли индивидуальный предприниматель являться исполнителем коммунальной услуги по газоснабжению?
4. В случае, когда в качестве топлива используется сжиженный газ, с какой организацией может быть заключен договор на техническое обслуживание?
5. Кем заключается отдельный договор об аварийно-диспетчерском обеспечении?
6. Имеет ли право гражданин «Н» заменить оборудование, входящее в состав внутридомового, если истёк нормативный срок его эксплуатации? Обоснуйте ответ.
7. Необходима ли проверка состояния дымовых и вентиляционных каналов, если они были заменены на новые?
8. Как часто проводится проверка дымовых и вентиляционных каналов в процессе их эксплуатации?

Вариант 3

1. В каких случаях Исполнитель обязан приостановить оказание услуг (выполнение работ)? Почему?
2. В каком случае Исполнитель, при предъявлении к нему соответствующих требований, не вправе ссылаться на недоброкачественность запасных частей, полученных от потребителя?

3. При каких условиях смета становится частью договора? Какая смета считается «твёрдой»? Имеет ли право Исполнитель требовать увеличения твердой сметы?
4. Какие требования может выдвигать Потребитель в случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы)?
5. Должен ли Исполнитель выплатить Потребителю неустойку за нарушение срока выполнения работ, если недостатки работ были устранены безвозмездно?
6. Какие действия должен предпринять Исполнитель, если нанесён вред имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги (выполненной работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств?

Вариант 4

1. Что включает в себя понятие "коммунальные ресурсы"?
2. Согласуйте понятия: "коллективный (общедомовой) прибор учета", "общий (квартирный) прибор учета", "индивидуальный прибор учета". (В чём разница? В чём различие?).
3. Чем определяется состав предоставляемых потребителю коммунальных услуг. Какие коммунальные услуги предоставляются потребителю при наличии в многоквартирном доме или жилом доме внутридомовых инженерных систем? (Изобразите схематично).
4. Как и кем рассчитывается отопительный период жилых домов, если собственники жилых домов не установили даты начала и (или) окончания отопительного периода?
5. Имеют ли права работники или представители исполнителя (в том числе работники аварийных служб) требовать допуск в жилое помещение? Обоснуйте.

Вариант 5

1. В каких случаях Исполнитель обязан приостановить оказание услуг (выполнение работ)? Почему?
2. В каком случае Исполнитель, при предъявлении к нему соответствующих требований, не вправе ссылаться на недоброкачество запасных частей, полученных от потребителя?
3. При каких условиях смета становится частью договора? Какая смета считается «твёрдой»? Имеет ли право Исполнитель требовать увеличения твердой сметы?
4. Какие требования может выдвигать Потребитель в случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы)?
5. Должен ли Исполнитель выплатить Потребителю неустойку за нарушение срока выполнения работ, если недостатки работ были устранены безвозмездно?
6. Какие действия должен предпринять Исполнитель, если нанесён вред имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги (выполненной работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств?

7.1.2 Примеры самостоятельных работ

Самостоятельная работа № 1

Роли предприятий по Ф. Котлеру (max 10б.)

Филипп Котлер классифицирует компании в зависимости от их роли на целевом рынке. Каждому из них приписывается особый стиль поведения на рынке. Заполните таблицу и приведите по одному **примеру** предприятия г. Калининграда или области, которое соответствует определённой роли.

Таблица 1

Классификация компаний в зависимости от их роли на целевом рынке

№	Роль предприятия (фирмы)	Стратегии	Цель	Пример предприятия
1				
2				
3				
4				

Самостоятельная работа № 2
(max 10 б.)

1. Дайте определение понятию «контактная зона».
2. Соотнесите характеристики межличностного расстояния в процессе обслуживания с видами «контактной зоны».
3. Изобразите виды «контактной зоны» схематично.
4. Какая зона может считаться «контактной» на предприятиях сервиса выбранного Вами профиля.

Самостоятельная работа № 3

CHECK LIST – инструмент оценки сервиса (max 10 б.)

1. Что это за документ?
2. Что включает в себя данный документ?
3. Для чего он предназначен?

Составьте CHECK LIST для оценки сервиса любого предприятия сферы услуг (желательно по выбранному профилю).

Самостоятельная работа № 4

(max 10 б.)

1. Составьте список, как минимум из 10 услуг, которыми вы пользовались за последнее время. Какие программы лояльности действуют на предприятиях, предоставляющих данные услуги?
2. В каких случаях клиент может заменить физическое посещение места оказания услуги удаленным способом обслуживания?
3. Каким образом клиенты выбирают предприятие сервиса, что является для них главным?
4. Представьте себя в роли инспектора, проверяющего работу предприятий сферы услуг. Опишите критерии, по которым вы будете оценивать их качество. Предложите методы определения степени удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов.

1 задание

№	Виды услуг	Типы программ лояльности
1		
2		
3		
4		

5		
6		
7		
8		
9		
10		

2 задание

Обведите порядковый № услуги.

3 задание

№	<i>Критерии выбора предприятия</i>	<i>Что является главным?</i>
1		
2		
3		
4		

№	<i>Критерии оценки</i>	<i>Предложите методы определения степени удовлетворенности или неудовлетворенности клиентов</i>
1		
2		
3		
4		
5		
6		

7.1.3 Примеры ситуационных задач**Задача 1**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 6

Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?

Задача 7

Покупатель на следующий день после покупки коробки шоколадных конфет обратился в магазин с требованием расторжения договора купли-продажи, поскольку приобретенные конфеты оказались с просроченным сроком годности и стали жесткими. Администрация магазина отказала покупателю в удовлетворении его требований, так как он не предъявил кассового чека.

Кто прав в данной ситуации?

7.2. Примерные вопросы для итогового контроля (зачет)

- 1 Понятие лояльности потребителей и ее место в сбытовой политике организации
- 2 Факторы, определяющие тип лояльности потребителей
- 3 Типы лояльности потребителей
- 4 Принципы управления лояльностью клиентов
- 5 Ситуации выбора типа лояльности в зависимости от отраслевых и потребительских факторов
- 6 Исследования удовлетворенности клиентов
- 7 Факторы, определяющие выбор типа поощрения в программах лояльности
- 8 Схема разработки программы повышения потребительской лояльности
- 9 Оценка лояльности потребителей в маркетинговой информационной системе
- 10 Экономические последствия внедрения комплексных программ лояльности

- 11 Программы лояльности потребителей услуг питания
- 12 Фундаментальные основы маркетинга программ лояльности
- 13 Инновационные программы лояльности потребителей услуг питания
- 14 Разработка стратегии лидирующей программы лояльности
- 15 Определение ключевых показателей для оценки эффективности программы лояльности
- 16 Программы лояльности, предлагающие накопительную систему скидок
- 17 Программы лояльности с предоставлением моментальной скидки
- 18 Программы лояльности, использующие баллы
- 19 Программы лояльности, в основе вознаграждения которых лежит приобретение участниками новых ощущений или необычного жизненного опыта
- 20 Ценность лояльного клиента с экономической точки зрения
- 21 Принципы работы оперативной и аналитической CRM-системы, методы маркетингового анализа.

Требования к итоговой работе по дисциплине

Итоговой работой по дисциплине «Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса» **является** разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса.

Требования к работе:

Разработка новой программы лояльности

Комплексный подход, понимание потребностей клиентов и внимание к деталям - ключевые составляющие успеха при построении программы лояльности.

№	Ключевые этапы разработки программы лояльности	Содержание этапов
1	<i>Предпроектное обследование</i>	-опрос, аналитика клиентской базы; -изучение клиентских бизнес-процессов компании; -исследование существующих инициатив в области лояльности; -выявление ключевых проблем и постановка задачи.
2	<i>Создание концепции программы лояльности</i>	-определение целей и задачи программы; -формирование стратегии работы с целевыми сегментами клиентов; -проектирование программы (система мотивации, сценарий и модель коммуникации); -разработка экономической и правовой модели программы; -оценка бюджета и расчет рентабельности программы; -проектирование технологического решения
3	<i>Отбор и обучение сотрудников</i>	-отбор и тестирование специалистов; -проведение тренингов по управлению программой лояльности.

7.3 Примеры тестовых заданий

ТЕСТ I

Вариант 1.

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

2. Сервис — это:
 - a. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 - b. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 - c. предпродажное и гарантийное обслуживание;
 - d. это действия направленные на клиента.

3. Сервисная деятельность – это:
 - a. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара;
 - d. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме услуги.

4. Услуга обладает следующими качествами:
 - a. способность к хранению и транспортировке;
 - b. неотделимость от своего источника;
 - c. неизменностью качества;
 - d. осязаемость.

5. Производственные услуги – это:
 - a. услуги банков, страховых компаний;
 - b. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
 - c. пассажирский транспорт;
 - d. торговля, образование.

6. Распределительные услуги включают:
 - a. массовые коммуникации;
 - b. услуги транспорта, торговли, связи;
 - c. консалтинг;
 - d. инжиниринг.

7. Профессиональные услуги оказывают:
 - a. развлекательные учреждения;
 - b. организации общественного питания;
 - c. рекламные компании;
 - d. транспортные компании.

8. Общественными услугами являются:
 - a. телевидение, радио;
 - b. услуги, связанные с досугом;
 - c. услуги, связанные с транспортом;
 - d. услуги, связанные с образованием.

9. Материальные услуги направлены на:
- формирование отдельных требований потребителей;
 - удовлетворение материальных потребностей;
 - удовлетворение духовных потребностей;
 - удовлетворение социальных потребностей.
10. Непроизводственные услуги – это:
- транспортировка грузов;
 - техническое обслуживание оборудования;
 - услуги здравоохранения, культуры;
 - услуги образования.
11. К некоммерческим услугам относят:
- услуги предприятий туризма и отдыха;
 - услуги организаций общественного питания;
 - услуги благотворительных фондов;
 - услуги по перевозке пассажиров.
12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- государственными;
 - индивидуальными;
 - смешанными;
 - частными.
13. Идеальная услуга – это:
- абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
 - сопровождение товарно-материальных ценностей, облегчая их обращение;
 - все виды производственных услуг;
 - все виды непроизводственных услуг.
14. К легитимным услугам относят:
- нелегальные услуги;
 - услуги, имеющие криминальный оттенок;
 - услуги, одобряемые государством и обществом.
 - лицензионные услуги.
15. Услуги хирурга являются:
- личностными;
 - идеальными;
 - нелегитимными;
 - непроизводственными.

ТЕСТ I

Вариант 2:

1. Целью сервисной деятельности является:
- удовлетворение человеческих потребностей;
 - исследование рынка услуг;
 - производство услуг;
 - сегментация рынка услуг.

2. Контактная зона – это:

- a. любое место, где производится услуга;
- b. место, где услуга может храниться;
- c. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы;
- d. определенное место контакта сотрудников сервисной сферы.

3. Контактной зоной может считаться:

- a. стойка администратора в салоне;
- b. цех по ремонту оборудования;
- c. строительная площадка;
- d. учебная аудитория.

4. Контактной зоной не является:

- a. зона ремонта бытовой техники;
- b. рабочее место парикмахера;
- c. рабочее место стоматолога;
- d. зал автосервиса.

5. Предпродажный сервис – это:

- a. гарантийный сервис;
- b. послегарантийный сервис;
- c. консервация, проверка;
- d. демонстрация.

6. Гарантийный сервис:

- a. всегда бесплатный;
- b. всегда платный;
- c. выбирается потребителем;
- d. устанавливается продавцом.

7. Жесткий сервис – это:

- a. комплектация необходимой документацией перед продажей;
- b. услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
- c. инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса;
- d. гарантийное обслуживание.

8. Мягкий сервис – это:

- a. ремонт и наладка оборудования;
- b. предварительная консультация потребителей;
- c. интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара;
- d. до продажное консультирование клиента.

9. Прямой сервис направлен на:

- a. материальный продукт и пользователя;
- b. создание благоприятных условий при совершении торговых сделок;
- c. ремонт и обслуживание конкретного оборудования;
- d. материальный продукт.

10. Культура сервиса - это:

- a. высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;

- b. организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
- c. система эталонных трудовых норм, духовных ценностей;
- d. этика поведения.

11. Профессионально-служебная этика – это:

- a. честность и порядочность по отношению к окружающим;
- b. совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм;
- c. соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент;
- d. свод внутрифирменных правил.

12. Услуги по ремонту транспортных средств являются:

- a. государственными;
- b. индивидуальными;
- c. смешанными;
- d. частными.

13. Идеальная услуга – это:

- a. абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
- b. сопровождение товарно-материальных ценностей, облегчая их обращение;
- c. все виды производственных услуг;
- d. все виды непроизводственных услуг.

14. К легитимным услугам относят:

- a. нелегальные услуги;
- b. услуги, имеющие криминальный оттенок;
- c. услуги, одобряемые государством и обществом.
- d. лицензионные услуги.

15. Услуги адвоката являются:

- a. личностными;
- b. идеальными;
- c. нелегитимными;
- d. непроизводственными.

ТЕСТ II

1 вариант

В заданиях 1-2 необходимо установить соответствие между двумя элементами. К каждому элементу левого столбца подобрать один элемент правого столбца. Учтите, что один из элементов левого столбца **является лишним**

1. Установите соответствие между типом услуг и их примерами.

Типы услуг	Примеры услуг
А. Производственные	1. Торговля, транспорт, услуги связи
Б. Профессиональные	2. Образование, медицина, государственные услуги
В. Распределительные	3. Страхование, банковские услуги, консалтинг
Г. Массовые	4. Лизинг, инжиниринг, ремонт и наладка оборудования

Д. Общественные	5. Туристические услуги, фитнес-клубы, содержание домашнего хозяйства
Е. Смешанные	

2. Обозначьте соответствие между стадиями цикла услуг и их описанием.

Стадия ЖЦУ	Описание
А. Стадия разработки	1. Прибыль незначительна или вовсе отсутствует, серьезные затраты на стимулирование спроса, темп сбыта продукции еще очень низок.
Б. Стадия внедрения	2. Слабая конкуренция, невысокие затраты на маркетинг, оптимизация ассортимента, потребители-консерваторы.
В. Стадия роста	3. Максимальный уровень конкуренции, Цена имеет тенденцию к снижению, стабилизируются темпы сбыта.
Г. Стадия рисков	
Д. Стадия насыщения	4. Быстрое увеличение объема сбыта, поиск новых каналов сбыта, массовое производство продукта.
Е. Стадия спада	5. Генерирование идеи предоставления услуги, прогнозирование ее основных ресурсов, разработка стратегии маркетинга.

3. Согласно модели «Servuction», к части компании, видимой для клиента, относятся:

Вариантов правильного ответа - 2

1. Контактный персонал
2. Технологическое ядро
3. Физическое окружение

4. Общественными услугами являются:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Услуги, связанные с досугом
2. Услуги, связанные с продвижением продуктов на местные рынки
3. Государственные услуги, предоставляемые населению на портале gosuslugi.ru

5. Кристофер Лавлок в своей научной деятельности представил:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Формулу универсального обслуживания клиентов
2. Описание услуги на трех уровнях
3. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой клиентом

6. Общество, индикатором сферы, жизни которого является количество и качество услуг, которые человек может себе позволить называется:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Постиндустриальным
2. Индустриальным
3. Доиндустриальным

7. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги (модель Зейтамля), относится:

Вариантов правильного ответа - 1

1. стиль общения продавца и покупателя
2. цена услуги
3. время, затраченное на поиск и осуществление услуги

8. Модель «Servuction» отображает...

Вариантов правильного ответа - 1

1. степень контакта производителя и потребителя услуги
2. манеру контакта производителя и потребителя услуги

3. полезность контакта производителя и потребителя услуги

9. В соответствии с взглядами Адама Смита к сфере услуг относятся:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Все виды деятельности, кроме сельского хозяйства
2. Первичный и вторичный сектора экономики
3. Совокупность видов деятельности, результатом которых не является создание материального продукта

10. Демонстрация товара является элементом:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Послепродажного обслуживания
2. Гарантийного обслуживания
3. Предпродажного обслуживания

В заданиях 11-13 впишите пропущенное слово

11. Способность товара или услуги удовлетворить потребность или обеспечить выгодой покупателя это - _____.

12. Разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей называется _____.

13. Общество, в экономике которого, в результате научно-технической революции и существенного роста доходов населения, приоритет перешел от преимущественного производства товаров к производству услуг называется _____.

ТЕСТ II

2 вариант

В заданиях 1-2 необходимо установить соответствие между двумя элементами. К каждому элементу левого столбца подобрать один элемент правого столбца. Учтите, что один из элементов левого столбца является лишним.

1. Используя пирамиду человеческих потребностей А. Маслоу, установите соответствие между уровнем ступени пирамиды и его производной.

Виды потребностей	Производная потребности
А. Физиологические потребности	1. Страховка, надежный дверной замок, теплая одежда, ионизатор воздуха, обезжиренные продукты
	2. Рисование, карьерный рост, медицинская помощь, он-лайн консультация, престижная марка наручных часов
Б. Потребность в безопасности	3. Потребность в любви, дружбе, коммуникациях, причастности к какой-либо группе людей
В. Потребность в принадлежности	4. Творчество, искусство, религия, формирование новых взглядов и убеждений
Г. Потребность в признании	5. Сон, питание, вода, дыхание
Д. Потребность в самореализации	6. Образование, карьера, престижные атрибуты

2. Установите соответствие между методом обслуживания и его описанием.

Метод обслуживания	Описание метода обслуживания
А. Комплексное обслуживание	1. Широко применяется при ремонте крупногабаритной техники (стиральные машины, телевизоры, холодильники, крупная мебель и др.).
Б. Абонементное обслуживание	
В. Бесконтактное обслуживание	2. Связано с обслуживанием клиента, не связанное с вовлечением клиента в процесс производства услуги. Например,

	предоставление услуг интернета, мобильной связи.
Г. Обслуживание на дому	3. Связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребитель вносит предоплату за услуги, в дальнейшем предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п.
Д. Выездное обслуживание	4. Позволяет удовлетворить потребителям некоторые свои потребности в бытовых услугах собственными силами.
Е. Самообслуживание	5. Данная форма обслуживания широко применяется для оказания услуг населению в сельской местности, в условиях, не предусматривающих стационарное оказание услуг.

3. Принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Это отчужденный от производителя результат труда
2. Это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа
3. Фактически производство совмещено с потреблением

4. Неосвязаемость услуг - это:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
2. Их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания
3. Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

5. Потребности – это:

Вариантов правильного ответа - 1

1. нехватка чего-либо
2. нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида
3. совокупность существующих и потенциальных покупательских возможностей покупателей товара (услуги)

6. Услугой называют:

Вариантов правильного ответа - 1

1. мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой
2. комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые гарантируют качество
3. процесс и результат совершенствования способностей и поведения личности, при котором она достигает социальной зрелости и индивидуального роста

7. Ключевым отличием услуги от товара является:

Вариантов правильного ответа - 2

1. неосвязаемость
2. неоднородность
3. одновременность производства и потребления

8. Свойство услуги не создавать угрозы для жизни, здоровья и имущества потребителя – это:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Дополнительное пожелание потребителя
2. Уникальное свойство услуги
3. Безопасность услуги.

9. Потребность в услугах, обеспеченная наличными денежными средствами населения, - это:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Конъюнктура рынка
2. Эластичность спроса
3. Платежеспособный спрос

10. Согласно модели Фишера-Кларка, сфера услуг представляет собой:

Вариантов правильного ответа - 1

1. Первичный сектор экономики
2. Вторичный сектор экономики
3. Третичный сектор экономики

В заданиях 11-13 впишите пропущенное слово

11. Испытывая потребность в каких-либо конкретных услугах, потребитель понимает, что за получение этих услуг он должен нести _____: денежные, временные, энергетические и эмоциональные.

12. Активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг с целью удовлетворения человеческих потребностей это - _____.

13. Комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него называется _____.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Рекомендуемая основная литература

1.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ В. Г. Велединский. - 2-е изд., стер.. - Москва: КноРус, 2016. - 1 on-line, 175 с.. - (Бакалавриат). - (ФГОС 3+). - Библиогр.: с. 158-161. ISBN 978-5-406-02161-3: 1500.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кнорус(1) Свободны: ЭБС Кнорус(1)
----	---

8.2. Рекомендуемая дополнительная литература:

1.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ [В. П. Ратников [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова; Финанс. ун-т при Правительстве РФ. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 527 с.. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 519-527. - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-3685-8: 16753.23, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)
2.	Самохвалова, А. Г. Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учеб.

пособие/ А. Г. Самохвалова. - СПб.: Речь, 2012. - 333 с. - Библиогр. в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-9268-1202-9: 150.00, 150.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.Н2(1)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Основные российские ресурсы

1. «Национальная электронная библиотека» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных ВИНТИ РАН (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 138 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованным источникам и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- контактная работа по промежуточной аттестации
- подготовка к текущему и итоговому (зачет – 8 семестр) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих

разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий на 4 курсе (8-й семестр) очной формы обучения.

Целью освоения дисциплины «Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса» является формирование у бакалавров навыков организации работы, сбора и анализа маркетинговой информации с помощью систем управления взаимоотношениями с клиентами.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля.

Материалы лекций являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Формой отчетности является зачет (8 семестр).

Зачет является формой контроля выполнения самостоятельной работы студентов. На промежуточную аттестацию студенты приходят с подготовленными в ходе самостоятельной работы материалами. Преподаватель может задавать вопросы относительно содержания заданий, всего учебного курса, учебно-профессиональных затруднений студента, способов подготовки к зачету, методов работы с источниками информации, содержания и технологий образовательного взаимодействия и др.

Каждый студент в процессе освоения дисциплины выполняет задания (пишет реферат, творческое задание или готовит доклад с презентацией по соответствующей тематике), выполняет контрольные работы и на основании этого будет допущен к зачету.

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно).

Так же с этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах;
- решение тестов.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает практические задачи, готовит презентации, дискутирует все это, зачитывается как текущая работа студента.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, которые выносятся на опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Формой итогового контроля знаний студентов являются зачет. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат), написавшие контрольные работы.

Методические указания для студентов по самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией.

10.1. Примеры тем для самостоятельного изучения

№	Темы для самостоятельного изучения	Вопросы для самостоятельного изучения
1	СФЕРА УСЛУГ	-Основные формы, определяющие содержание сервисной деятельности. -Особенности функционирования рынка услуг. -Специфика производства и предложения услуг. -Типология форм обслуживания потребителей.
2	ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА	-Сервисная организация как система. -Функции сервиса. -Состав экономических ресурсов. - Принципы организации сервисной деятельности. -Основные подходы к организации сервиса.

3	ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ УСЛУГИ	-Основные этапы разработки услуг. -Поиск и генерация идей. - Проектирование услуги: последовательность действий. -Организация производства услуг. -Особенности ценообразования на рынке услуг.
4	ПРИНЦИПЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ	-Сфера исследований: приобретение, потребление, освобождение. -Принципы исследования потребителей. -Общая принципиальная модель исследования поведения потребителей.
5	ПРОЦЕСС ВОСПРИЯТИЯ	-Основные этапы процесса восприятия товаров и услуг. -Темп восприятия: основные параметры и характеристики рыночного предложения. - Индивидуальные особенности потребителей в восприятии товара.
6	МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	-Методы исследования мотивации потребителей. -Формирование закономерностей поведения на основе позитивизма. -Постмодернизм. -Метод наблюдения. -Опрос и анкетирование. -Проведение эксперимента.
7	КЛАССИФИКАЦИЯ ФАКТОРОВ	-Характеристика покупательского поведения: группировка факторов. -Влияние культуры на особенности потребления. -Социальные условия и ситуационные факторы. -Параметры личности. -Психологические особенности.
8	ХАРАКТЕРИСТИКА ФАКТОРОВ	-Культурный уровень. -Этнические группы. -Социальное положение. -Влияние семьи. -Социальные группы. - Статус. -Возраст и этап жизненного цикла. -Экономическое положение. -Образ жизни. -Тип личности. -Род занятий. -Мотивация. -Восприятие. -Усвоение. -Убеждения.
9	ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СРЕДЫ	-Отличия среды корпоративного бизнеса от рынка массового потребления. -Типы корпоративных рынков. -Характеристика рынка промышленной продукции. -Факторы потребительского поведения на рынке промышленных закупок.
10	ЭТАПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ	-Осознание нужды. - Поиск информации. -Предварительная оценка вариантов и предложений. -Совершение покупки. -Потребление и использование. -Реакция на товар. -Освобождение от товара.
11	ТИПЫ ПРОЦЕССА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ	-Первичная покупка товара. -Повторная закупка. -Расширенное решение проблемы. -Решение средней сложности.

		- Ограниченное решение. -Обыденная покупка. -Импульсная покупка.
12	ОСОБЕННОСТИ РЕШЕНИЙ НА ПРОМЫШЛЕННЫХ РЫНКАХ	-Этапы процесса принятия решений на рынке товаров промышленного назначения. -Возможные типы решений в зависимости от сложности решаемой задачи.

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими рефератов, эссе и докладов (презентаций) с последующим обсуждением.

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Проверяемые компетенции:

Шифр компетенции и её содержание ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий			
Этап 1	Знать	- основные прикладные программные продукты, используемые при обработке информации в офисе организации сферы сервиса; - технологии маркетинговых коммуникаций в деятельности сервисной организации.	Средства оценивания: - доклады (п.10.1.1) - рефераты (п.10.1.1) - тест (п.7.3)
Этап 2	Уметь	- внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности; - осуществлять на их основе разработки процесса оказания услуги в соответствии с требованиями клиентов; - применять инструменты маркетинговых коммуникаций в целях организации процесса оказания услуг клиентам.	Средства оценивания: - решение ситуационных задач (п.7.1.3) - эссе (п.10.1.1) - контрольная работа (п.7.1.1)
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности Владеть	- основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - работать с информацией в глобальных компьютерных сетях в целях организации эффективного процесса предоставления услуг с учетом требований потребителей;	Средства оценивания: - самостоятельная работа (п.7.1.2) - разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса (п.7.2) - итоговый тест (п.7.2)

		-навыками применения маркетинговых коммуникационных технологий в работе организации сферы сервиса.	
--	--	--	--

Шифр компетенции и её содержание ПК-8 <i>способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</i>			
Этап 1	Знать	- основные этапы развития сервиса в России; - основные принципы сегментации целевого рынка услуг; - цель и базовые стратегии диверсификации в сервисе; -особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; - этические нормы общения специалиста в сфере сервиса с потребителями.	Средства оценивания: - доклады (п.10.1.1) - рефераты (п.10.1.1) - тест (п. 7.3)
Этап 2	Уметь	- применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса.	Средства оценивания: - решение ситуационных задач (п.7.1.3) - эссе (п10.1.1) - контрольная работа (п.7.1.1)
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности Владеть	- техниками взаимодействия с представителями различных субкультур; - социально-этическими навыками взаимодействия; - навыками разработки и внедрения технологических новинок в конкретной сфере сервиса.	Средства оценивания: - самостоятельная работа (п.7.1.2) - разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса (п.7.2) - итоговый тест (п.7.3)

Шифр компетенции и её содержание ОПК-2 <i>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</i>			
Этап 1	Знать	- цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса;	- решение ситуационных задач (.7.1.3.)
Этап 2	Уметь	использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов сферы сервиса;	- разработка программы лояльности на предприятии сферы сервиса (п.7.2) -самостоятельная работа (п.7.1.2)
Этап 3	Владеть	методами осуществления контроля деятельности подразделений объектов сферы сервиса.	- решение ситуационных задач (.7.1.3.) - тест (п.7.3) - контрольная работа (7.1.1)

Рекомендации при написании реферата

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

Важной значение имеет выбор темы реферата, доклада. Тема реферата и доклада выбирается студентом самостоятельно.

В исключительных случаях тема реферата может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки. В этом случае тема должна раскрываться таким образом, чтобы она приближалась по своей направленности к небольшому исследованию и заключала постановку проблемы, указание задач, аргументацию, анализ материала, примеры, выводы.

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, диаграммы и др.);
- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «от 6 до 10 баллов/зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;
- оценка «до 5 баллов/не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствуют выводы.

Реферат необходимо писать **по нескольким источникам**, для раскрытия определенной темы. В таком варианте студент должен подобрать несколько источников по теме, желательно содержащих разные авторские позиции по предмету исследования, проанализировать их и сделать собственные выводы. Обязательно нужно написать источники, использованные в реферате, а при цитировании сделать на них ссылки. Реферат не должен сводиться к копированию источника или компиляции материала из двух-трех источников. Методы написания реферата предполагают переработку материала автором. (Мак 10 баллов)

10.2 Перечень тем рефератов, эссе (докладов)

1. Понятие и виды клиентов их классификация.
2. Этапы работы с клиентом.
3. Понимание клиентов и их потребностей.
4. Развитие бизнеса в зависимости от степени взаимоотношений с клиентами.
5. Понятие формирования и управления взаимоотношениями с клиентами.
6. Функции управления взаимоотношениями с клиентами.
7. Преимущества формирования своевременных взаимоотношений с клиентами.
8. Понятие лояльности клиентов.
9. Программы управления лояльностью клиентов.
10. Методы повышения лояльности клиентов.
11. Измерение степени удовлетворенности клиентов.

12. Понятие оттока клиентов. Методы работы с оттоком клиентов.
13. Анализ ABC. Классификация клиентов (покупателей, партнеров)
14. Анализ стадий взаимоотношений с клиентами.
15. Календарь пользователя товаров и услуг сферы сервиса. Планирование событий, процессов и напоминаний о них клиентам.
16. Формы документов, отчетов и обработки подсистем управления взаимоотношениями с клиентами.
17. Продажа товаров и услуг в сфере сервиса, применение скидок, наценок, оптовая и розничная торговля из неавтоматизированных и автоматизированных торговых точек.
18. Особенности комиссионной торговли для клиентов.
19. Управление взаиморасчетами с контрагентами и подотчетными лицами. Детализация взаиморасчетов.
20. Контроль кредиторской и дебиторской задолженности клиентам, партнерам.
21. Функциональное наполнение концепции CRM, общие принципы, типовая функциональность CRM-системы.
22. Характеристика концепции CRM как системы и клиентоориентированной стратегии при формировании клиентурных отношений в сфере сервиса.
23. Виды стратегий («административная», «маркетинговая», «инвестиционная» (или «продуктовая») и «клиентоориентированная») и их роль в формировании клиентурных отношений.
24. Клиентоориентированность и ИТ.
25. Единый профиль клиента. Единый комплексный инструмент для оценки ценности клиента.
26. Единая стратегия и инструмент ведения продаж товаров и услуг. Единая система мотивации продавцов.
27. Повышение лояльности клиентов в сфере сервиса: кросс-продажи, прогнозирование и снижение рисков, единые стандарты обслуживания, единая история коммуникаций с клиентом, единый инструмент обслуживания клиентов.
28. Использование программных продуктов «1С: CRM СТАНДАРТ», «1С: CRM ПРОФ», «1С: CRM КОПИ» для формирования и управления клиентской базой в сфере сервиса.
29. Общий процессный подход во всей функциональности решения: подсистема проектирования, публикации и анализа эффективности бизнес-процессов в сфере сервиса.
30. Готовые бизнес-процессы по работе с клиентами с возможностью изменения их по шаблону и создания новых карт бизнес-процессов.
31. Создание регламента работы с клиентами по продажам, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями, создание регламента работы внутри компании по исполнению поручений.
32. Учет истории контактов с клиентами. Регистрация интересов клиентов. Диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени.
33. Оперативная передача информации между отделами, планирование контактов, шаблоны типовых контактов с клиентами.
34. Выделенное рабочее место для обработки массовых обращений клиентов.
35. Планирование количества контактов с клиентами в разрезе менеджеров, подразделений, план-фактный анализ контактов.
36. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).
37. Просмотр запланированных контактов (встреч, совещаний и т.д.) в «календаре», подбор участников встреч с учетом их занятости, одновременный просмотр календарей нескольких пользователей (или групп),
38. Цветовое отображение событий в календаре, использование графиков работы пользователей.

39. Резервирование и планирование занятости ресторанных, гостиничных комплексов, ведение «Списка дел и мероприятий» с возможностью резервирования из него времени в календаре.
40. Регулярное планирование контактов (совещаний, конгрессов, выставок, ярмарок, встреч и т.д.).
41. Понятие и принципы маркетинга клиентурных отношений.
42. Модели управленческих отношений в организации.
43. Анализ прибыльности от клиентов.
44. Специфика маркетинга клиентурных отношений в сферах гостиничного и ресторанного бизнеса, а также банковских услуг.
45. Особенности проведения маркетинга отношений клиентов в сфере сервиса. Этапы процесса внедрения маркетинга отношений
46. Структура информационных процессов в рамках CRM. Жизненный цикл клиента.
47. Обзор CRM-решений в России.
48. Рынок CRM-решений за рубежом.
49. Особенности управления отношениями «служащий – клиент». Алгоритм построения системы реагирования на жалобы.
50. Этапы эффективного проведения переговоров
51. Понятие эффективности управления взаимоотношения с клиентами.
52. Методы расчета эффективности управления взаимоотношения с клиентами.
53. XRM - eXtended RM, расширенное управление отношениями.
54. CEM - customer experience management - управление видением заказчика или управление клиентским опытом
55. Internet-коммуникации - управление отношениями не только с клиентами, но и с партнерами, а также с собственными сотрудниками.
56. Индивидуальный подход к каждому клиенту PCM (Personal Customer Management).
57. Мониторинг социального веба, сбор информации о контактах из социальных сервисов, управление сообществом клиентов/партнеров, сбор отзывов и идей от клиентов.
58. Науки на стыке с клиентологией (сервисология, мерчандайзинг, маркетинг).

Напишите эссе по выбранной теме. (max 10б.)

Эссе (из фр. *essai* «попытка, проба, очерк», от лат. *exagium* «взвешивание») — литературный жанр, прозаическое сочинение *небольшого объёма* и *свободной композиции*, подразумевающее впечатления и соображения *автора* по конкретному поводу или предмету.

№	Темы эссе
1	Проблема человека и его потребностей в современный период.
2	Почему развитие сферы сервиса тесно связывают с потребностями потребителей?
3	Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
4	Принцип социализации человеческих потребностей.
5	Потребность в новых информационных технологиях и виртуальная реальность.
6	Потребность как объективная причина деятельности.
7	Обряды, обычаи и традиции – регуляторы поведения человека.
8	Значение этических потребностей в жизни человека.
9	Проблема уникальности человека.
10	Демографический взрыв и его последствия.
11	Деятельность как вид социокультурной нормы.
12	Сервисная деятельность как потребность в особом взаимодействии людей.
13	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
14	Сложность человека и его потребностей.
15	Понятие качества жизни.
16	Потребность как объективная причина деятельности.
17	Моральное сознание как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
18	Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества.
19	Влияние потребностей на саморазвитие личности.
20	История общественной мысли о проблеме потребностей человека.
21	Перспективы и риски внедрения онлайн-обучения.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для обучения дисциплине «*Формирование клиентурных отношений на предприятиях сервиса*» используются следующие информационные технологии:

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий:
 - технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
 - методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
3. Использование ресурсов глобальной сети Интернет в ходе лекционных занятий (поисковые системы, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

На сайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

Основные российские ресурсы

1. «**Национальная электронная библиотека**» (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС **Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>) Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 г. и № SU-23-12/2016/2/2113 от 29 декабря 2016 г.). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

4. ЭБС «Лань» (Договор с ООО «Издательство Лань» № 3014 от 28 декабря 2015 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Юрайт» (Договор с ООО "Электронное Издательство ЮРАЙТ" № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 1 год).

Дополнительные российские электронные ресурсы и точечная подписка

1. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (Договоры с ООО «Айбукс» № 10-12/15к/3114 от 28 декабря 2015 г., № 14-10/15К/3115 от 25 декабря 2015 г. и № 14-12/16К/2098 от 28 декабря 2016 г. Сроки действия: 1 год).
2. ЭБС «IPRbooks» (Договоры с ООО «Ай Пи Ар Медиа» №1540/15/3113 от 01 декабря 2015 г. и № 2578/16 от 23 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (Договор № 291-12/2016/2099 от 30 декабря 2016 г. Срок действия: 1 год).
4. Электронная библиотека ИД «Гребенников» (Договор ООО «ИД «Гребенников» № 05/ИА/17 от 19.01.2017 г. Срок действия: 1 год).
5. ЭБС «Консультант студента» (Договор с ООО «Политехресурс» № 36СЛ/05-2017/284 от 14 марта 2017 г. Срок действия: 1 год).
6. Учебные пособия "Образовательно-издательского центра "Академия" (Договор с ООО «Образовательно-издательский центр "Академия"» № 2851 от 15 декабря 2015 г. Срок действия: 5 лет).
7. База данных **ВИНИТИ РАН** (Договор с ВИНТИ РАН № 8Д/2017 от 21.02.2017 г. Срок действия: 1 год).

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами: проектор, колонки, средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук,
2.	Кабинет для практических занятий.	настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

При изучении дисциплины используются компьютеры:

1. С установленной операционной системой Windows XP; Vista, 7, 8 или Linux, Android 4.3 и выше. Процессор 1.400 MHz; 1024 MB оперативной памяти; 150 MB свободного места на диске; звуковая карта;
2. Соединение с Интернетом на скорости не ниже 33.6 Kbps. Желаемые марки компьютеров: MSI, FUJITSU (Siemens)
3. Мультимедийный проектор марки BenQ, Epson - Технология: DLP Световой поток (ANSI лм): 3200 Контрастность: 4000:1 Базовое разрешение: WXGA (1280x800) Формат изображения: 4:3 / 5:4 / 16:9 / 16:10 Например: BenQ MX620ST.
4. Также используется мультимедийный проектор с оптимальной частотой или широкоформатное телевизионное устройство, обладающее свойствами мультимедийного проектора и позволяющее осуществлять трансляцию изображения с монитора компьютера на широкий экран, визуально доступный всем студентам, присутствующим в аудитории.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины

«Бизнес-коммуникации в сервисе»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

Содержание рабочей программы

1. Пояснительная записка

- 1.1. Наименование дисциплины (модуля)
- 1.2. Место дисциплины в структуре ООП
- 1.3. Объем дисциплины
- 1.4. Перечень планируемых результатов обучения

2. Содержание дисциплины

- 2.1. Тематический план
- 2.2. Основные разделы курса
- 2.3. Тематика практических работ
- 2.3. Тематика лабораторных работ

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

- 3.1. Перечень компетенций
- 3.2. Показатели достижения компетенций
- 3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций
- 3.4. Критерии оценки знаний

4. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины

- 4.1. Рекомендуемая основная литература
- 4.2. Рекомендуемая дополнительная литература

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

6. Методические указания для обучающихся

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

- 9.1. Практико-ориентированный блок освоения дисциплины
- 9.2. Темы для контрольных и проверочных работ
- 9.3. Темы для самостоятельного изучения
- 9.4. Вопросы для итогового контроля
- 9.5. Примеры тестовых заданий

1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины (модуля)

Б1.В.02.02 «Бизнес-коммуникации в сервисе»

Целью освоения дисциплины «Бизнес-коммуникации в сервисе» является сформировать теоретические знания и практические навыки в области анализа коммуникационного пространства, а также приобрести знания и навыки по основам бизнес-коммуникаций и коммуникационным процессам, позволяющие эффективно решать профессиональные задачи во всех сферах профессиональной деятельности специалиста по сервису.

Задачами курса являются:

1. Освоение основных моделей и базовой терминологии коммуникации.
2. Практическое применение теоретических основ в прикладных областях речевой, невербальной, компьютерной, межкультурной и межличностной коммуникации.
3. Изучение особенностей процессов коммуникации в деловой сфере.
4. Выработать умение определять специфику внутриорганизационных коммуникаций
5. Изучить возможные варианты стратегий, технологий и инструментов реализации коммуникаций
6. Сформировать практические навыки разработки и осуществления коммуникационных процессов в обществе.

Аудиторные занятия по дисциплине «Бизнес-коммуникации в сервисе» проводятся с использованием современных методов преподавания профессиональных дисциплин в высшей школе.

Лекционные занятия построены на вовлечении студентов в ход обсуждения темы, материал преподносится на основе проблемно-ориентированного метода, в ходе лекции приводятся многочисленные примеры из практики специалистов сферы сервиса. Семинарские занятия представляют сочетание различных форм проведения практических занятий: это решение задач и тестовых заданий, презентации, деловые игры и т.п.

Задания и вопросы, выносимые на семинары, предполагают необходимость выполнения как устной, так и письменной работы.

Эффективность изучения курса «Бизнес-коммуникации в сервисе» определяется достижением главного результата - подготовки высокопрофессиональных специалистов по сервису, конкурентоспособных на рынке труда и ориентирующихся в быстроменяющейся жизненной и профессиональной ситуации.

1.2. Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43. 03.01 «Сервис»

Учебная дисциплина «Бизнес-коммуникации в сервисе» относится к модулю 9 «Обеспечение деятельности сервисного предприятия» (Б1.В.02.02). Дисциплина изучается в 5 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

1.3. Объем дисциплины «Бизнес-коммуникации в сервисе» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Бизнес-коммуникации в сервисе» составляет 108 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 42,25 часа, самостоятельная работа студентов – 65,75 часов, 3 зачетные единицы, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации обучающихся.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Бизнес-коммуникации в сервисе», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины «Бизнес-коммуникации в сервисе» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	<p>В результате освоения дисциплины студенты должны</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Модели, структуру коммуникаций в организации и роль корпоративных коммуникаций • Принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе • Особенности межкультурной коммуникации в коммуникационном пространстве • Основные методы и программные средства обработки деловой коммуникации <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценивать эффективность бизнес-коммуникаций в организации • Анализировать структуру коммуникационных процессов • Аргументировать выбор различных коммуникаций и оценивать их последствия • Обоснованно подходить к определению и проектированию коммуникаций в организации • Использовать информационные системы с целью улучшения и развития коммуникационных процессов <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Навыками анализа условий и специфики кризисных ситуаций в коллективе

		<ul style="list-style-type: none"> • Навыками проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; • Навыками оценки эффективности коммуникаций • Методами и программными средствами обработки деловой информации • Правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг
--	--	--

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

2. Содержание дисциплины

2.1 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (в т.ч. ксп)
		Всего	Лекций	Практ. занятий	
1	Общение и речевая деятельность	2	2	-	10
2	Основные понятия коммуникации: структура, виды, типы	6	2	4	8
3	Вербальная и невербальная коммуникация. Активное слушание. Умение задавать вопросы	8	4	4	8
4	Эффективные коммуникации в бизнесе. Корпоративная культура.	4	2	2	8
5	Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.	2	-	2	8
6	Навыки бесконфликтного общения во внутренних и внешних коммуникациях компании	6	2	4	8
7	Компьютерно-опосредованная коммуникация	2	-	2	8
8	Форматы бизнес-коммуникаций на предприятиях	12	6	6	7
	Промежуточная аттестация	Контактная работа	0,25		
		Самостоятельная работа			0,75
	Всего дисциплине	42	18	24	65,75
	Итого по дисциплине:	Зачет (семестр 5) 108 ч 3 ЗЕ			

*ЗЕ – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

2.2. Основные темы курса

Тема 1. Общение и речевая деятельность

Понятие об общении. Психологическая характеристика общения. Понятие о речи. Психологическая характеристика речи. Физиологические основы речи. Виды речи.

Тема 2 Основные понятия коммуникации: структура, виды, типы

Понятие коммуникации. Значение коммуникаций для эффективности менеджеров. Определения коммуникаций и их особенности. Коммуникативный процесс. Важность коммуникативных функций.

Коммуникация как взаимодействие и обмен информацией. Структура коммуникативного акта. Цели коммуникаций. Коммуникации и процесс принятия решений. Классификации коммуникаций. Каналы коммуникаций. Основные критерии эффективности коммуникации.

Тема 3 Вербальная и невербальная коммуникация. Активное слушание. Умение задавать вопросы

Вербальная и невербальная коммуникация, их соотношение. Типы невербальной коммуникации: позы, жесты, мимика, кинесика, проксемика, паралингвистика.

Установления контакта. Навыки активного слушания и этапы его применения. Барьеры восприятия: невнимательность, псевдослушание, ситуативное слушание, прерывание, перебивание, слушание для несогласия, защитные реакции. Использование вопросов: открытые, закрытые и альтернативные вопросы; ситуационные, проблемные, извлекающие и наводящие вопросы

Тема 4 Эффективные коммуникации в бизнесе. Корпоративная культура.

Основные атрибуты корпоративной культуры.

Виды корпоративного общения. Особенности управленческого общения. Общение руководителя с подчиненными как обмен информацией. Условия эффективного взаимодействия в управленческом общении. Этика корпоративного общения. Межличностное общение, модели поведения. Понятие делового этикета. Понятие эффективной коммуникации.

Тема 5 Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур.

Кросс-культурная антропология и кросс-культурный менеджмент. Анализ причин возникновения коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии. Основы этнической конфликтологии. Особенности этикета в разных странах. Невербальная речь разных народов. Религиозные и культурологические особенности. Национальный этикет делового общения (США, Великобритания, Австралия, Финляндия, Франция, Германия, Италия, Португалия, Швеция, Арабские страны, Япония, Китай, Индия, Юго-Восточная Азия).

Тема 6 Навыки бесконфликтного общения во внутренних и внешних коммуникациях компании

Характеристика конфликтного поведения. Типы конфликтных ситуаций и типология конфликтных личностей. Техники разрешения конфликтов. Этнокультурные и гендерные коммуникативные тенденции.

Тема 7 Компьютерно-опосредованная коммуникация

Опосредованная коммуникация. Человеко-компьютерное взаимодействие. Особенности компьютерно-опосредованной коммуникации. Модель взаимодействия "человек-компьютер-человек". Воздействие информационных и коммуникационных компьютерных систем на личность и общество. Самопрезентация в электронных коммуникациях. Невербальные элементы электронных текстовых сообщений. Полимотивированность и интересы пользователей компьютерных сетей. Интернет-аддикция. Профессиональная деятельность в Интернет (самопрезентация, сотрудничество, обмен информацией). Социальные и эмоциональные ограничения компьютерно-опосредованного взаимодействия.

Тема 8 Форматы бизнес-коммуникаций на предприятиях

Публичное выступление и презентация. Этапы выступления, сценарии информационного выступления. Основы успешной презентации. Телефонные переговоры. Письменные деловые коммуникации. Деловая беседа. Сопровождение

Техника успешных переговоров и презентаций. Речевые трафареты, которые помогают вести деловые беседы и переговоры.

2.3. Тематика практических работ

№ п/п	№ темы дисциплины	Наименование и содержание практического занятия
1.	Основные понятия коммуникации: структура, виды, типы – 4 часа	<p>1.1 Бизнес-коммуникации как объект управления. Модель коммуникационного процесса: формулировка идеи, кодирование информации и формулирование сообщения, выбор канала связи и передача, декодирование и восприятие информации, интерпретация информации и формулирование ответа, передача ответа. Характеристики коммуникационных сетей. Роль обратной связи. Инновационные бизнес-коммуникации. Межличностные коммуникации: сущность, структура, основные задачи и условия делового общения. Коммуникативные барьеры и их преодоление.</p> <p>1.2 Презентации, доклады, решение кейс-ситуации, анализ реальных ситуаций, тесты, кроссворды</p>
2.	Вербальная и невербальная коммуникация. Активное слушание. Умение задавать вопросы – 4 часа	<p>2.1 Особенности и виды устноречевой коммуникации. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды, функции. Различия между устной и письменной речью. Функции и особенности невербальной коммуникации. Виды невербальной коммуникации: кинесика, проксемика, артефакты, гептика, хронемика, голосовые оттенки, зрительный и обонятельный контакт. Интерпретация невербального поведения. Правила критики. Восприятие критики. Дискуссия. Правила и тактика ведения спора. Аргументы, приемы и уловки в споре</p> <p>2.2. Презентации, доклады, решение кейс-ситуации, анализ реальных ситуаций, тесты, кроссворды</p>
3.	Эффективные коммуникации в бизнесе. Корпоративная культура. – 2 часа	<p>3.1 Эффективность коммуникации. Навыки эффективного общения. Корпоративные отношения: виды, проблемы, противоречия. Моральные дилеммы деловых отношений. Этические кодексы поведения предпринимателей. Декларация Ко «Принципы бизнеса» (1994 г.). Корпоративный кодекс и этический кодекс: сравнительный анализ. Корпоративные отношения: виды, проблемы, противоречия. Моральные дилеммы деловых отношений. Этические кодексы поведения предпринимателей. Декларация Ко «Принципы бизнеса» (1994 г.). Корпоративный кодекс и этический кодекс: сравнительный анализ. Решение кейс-ситуации, анализ реальных ситуаций, тесты, кроссворды</p>
4.	Специфика процесса	4.1 Национальный этикет делового общения (США,

	деловой коммуникации с представителями разных культур. – 2 часа	Великобритания, Австралия, Финляндия, Франция, Германия, Италия, Португалия, Швеция, Арабские страны, Япония, Китай, Индия, Юго-Восточная Азия) - подготовка презентаций, докладов
5.	Навыки бесконфликтного общения во внутренних и внешних коммуникациях компании – 4 часа	5.1. Конфликты в коммуникации. Техники работы с возражениями. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний. Способы преодоления коммуникативных барьеров и повышения эффективности коммуникации – подготовка презентаций, докладов. 5.2. Решение кейс-ситуации, анализ реальных ситуаций, тесты, кроссворды
6.	Компьютерно-опосредованная коммуникация – 2 часа	Э-почта, форумы, сетевые сообщества. Особенности электронной деловой коммуникации. Информационно-поисковые системы. Каталоги, индексы, интегрированные, специализированные, метапоисковые системы. Профессиональная коммуникация и источники деловой информации в Интернете. Интернет-аддикция. Профессиональная деятельность в Интернете - подготовка презентаций, докладов
7.	Форматы бизнес-коммуникаций на предприятиях - 6 часов	7.1. Виды делового общения: беседа, совещание, переговоры, публичное выступление. Деловая беседа как основной вид делового взаимодействия. Подготовка к беседе: цели, план, структура. Содержательная проработка, организационное и техническое обеспечение. Проблемы правильного и ошибочного начала беседы. Психологические правила позитивного общения. Передача информации: техника и тактика, постановка вопросов, умение слушать, трудности в процессе передачи и восприятие информации. Доказательная и спекулятивная аргументация. Замечания: их истоки. Виды и нейтрализация. Защита от некорректного собеседника. Принятие решения и завершение беседы. Подготовка и проведение деловых совещаний и переговоров. Публичное выступление: подготовка, удержание внимания, ораторское мастерство. - подготовка презентаций, докладов 7.2. Переговоры. Виды переговоров. Этапы переговорного процесса. Техники ведения переговоров, типичные ошибки. Информирование по телефону. Объем и содержание информации: как их соотносить между собой и регулировать. Внешняя и внутренняя информация. Электронный бизнес. Переговоры в электронной среде, специфика. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления. - подготовка презентаций, докладов 7.3. Презентации. Компоненты презентации, Типы презентации, слагаемые успешной презентации, аудитория, контент, логистика, наглядные материалы. приемы успешных презентаций, основные ошибки при

		проведении презентаций, препятствия к проведению хороших презентаций, психологические составляющие коммуникации. - подготовка презентаций, докладов
--	--	---

2.4. Тематика лабораторных работ

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Перечень компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	<p>В результате освоения дисциплины студенты должны</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Модели, структуру коммуникаций в организации и роль корпоративных коммуникаций • Принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе • Особенности межкультурной коммуникации в коммуникационном пространстве • Основные методы и программные средства обработки деловой коммуникации <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценивать эффективность бизнес-коммуникаций в организации • Анализировать структуру коммуникационных процессов • Аргументировать выбор различных коммуникаций и оценивать их последствия • Обоснованно подходить к определению и проектированию коммуникаций в организации • Использовать информационные системы с целью улучшения и развития коммуникационных процессов <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Навыками анализа условий и специфики кризисных ситуаций в коллективе • Навыками проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; • Навыками оценки эффективности коммуникаций • Методами и программными средствами обработки деловой информации • Правилами создания конструктивной обстановки

		межличностного общения в сфере услуг
--	--	--------------------------------------

3.2. Показатели достижения компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Форма оценочных средств (ОС)
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Выполнение промежуточного тестирования по разделам дисциплины (см. п. 9.5) ✓ Выполнение контрольных работ не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, и до даты проведения зачета (см. п. 9.2) ✓ Написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов, выполнение творческих заданий (см. п.9.3) ✓ Решение текущих практических заданий, кейс-ситуаций, этических дилемм (см. п.9.1.) по конкретным практическим занятиям ✓ Итоговая аттестация по дисциплине в виде зачета (см. п. 9.4)

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах	Обладает диапазоном практических умений,	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует

	изучаемой области с пониманием границ применимости	требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

Реализация компетенции ОК-4 и ПК-8

ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг
---------------	---

Для формирования компетенций необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания.

Этапы формирования компетенций и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
ПКС-13 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг			
Содержание этапов	<ul style="list-style-type: none"> • Модели, структуру коммуникаций в организации и роль корпоративных коммуникаций • Принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе • Особенности и межкультурной коммуникации в коммуникационном пространстве • Основные методы и программные 	<ul style="list-style-type: none"> • Оценивать эффективность бизнес-коммуникаций в организации • Анализировать структуру коммуникационных процессов • Аргументировать выбор различных коммуникаций и оценивать их последствия • Обоснованно подходить к определению и проектированию коммуникаций в организации 	<ul style="list-style-type: none"> • Навыкам и анализа условий и специфики кризисных ситуаций в коллективе • Навыкам и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; • Навыкам и оценки эффективности коммуникаций • Методам и программными средствами обработки деловой информации • Правилами создания

	средства обработки деловой коммуникации	Использовать информационные системы с целью улучшения и развития коммуникационных процессов	конструктивной обстановки
Виды занятий	Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Отчет по творческому заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Отчет по творческому заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Зачет;	• Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Отчет по творческому заданию; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Зачет;

Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	№ Учебной недели							
	№ Темы раздела дисциплины/модуля «Бизнес-коммуникации в сервисе»							
	1	2	3	4	5	6	7	8
	Этапы формирования компетенции							
ПКС-13	+	+	+	+	+	+	+	+

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапах

Уровни	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция сформирована не в полном объеме. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций

Методические материалы, позволяющие оценить знания, умения и практические навыки, приобретенные обучающимися в процессе освоения дисциплины, включают:

- комплект вариантов контрольных и тестовых работ;
- вопросы для промежуточного и итогового контроля.

Начальный этап формирования компетенций предполагает владение студентом практическими навыками решения основных задач, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; выполнение типовых расчетных заданий; знание основных определений, формул, формулировок, необходимых для решения задач. Студенты, освоившие **начальный этап** формирования компетенции, получают отметку «+» по дисциплине.

Базовый уровень формирования компетенции предполагает ответ студента на два вопроса экзаменационного билета. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий и формулировок наиболее важных фактов программы курса. Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенции, получают положительную отметку по дисциплине.

3.4. Критерии оценки знаний

Итоговый контроль проводится в виде зачета, который проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений

самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к зачету получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой: практические работы, контрольные работы, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия, сдавшие и защитившие реферат, а также промежуточное тестирование по разделам дисциплины. Билет содержит два теоретических вопроса.

Критерии оценки освоения студентами практических навыков

Оценка результатов выполнения практического навыка на практическом занятии осуществляется с учетом качества выполненной работы и отдельная оценка «+» по практическому навыку выставляется.

«-» выставляется за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности студента выполнить практический навык. Студент обязан пересдать данный практический навык во время, выделенное на индивидуальные консультации.

Количество «+» должно совпадать с количеством практических занятий, согласно учебного плана.

Критерии оценки промежуточного тестирования

Тестовые задания студентами сдаются в течение изучения дисциплины по каждому разделу, являются формой промежуточного контроля. Студентами прошедшими промежуточное тестирование, считаются обучающиеся решившие 90% и более тестовых заданий по каждому разделу дисциплины

Оценка практического навыка (контрольные работы)

При правильном выполнении практического навыка студент допускается к зачету.

За выполнение практического навыка с отдельными ошибками или за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности выполнить практический навык студент не допускается к экзамену. Смена задания практического навыка не допускается.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене и на зачете с оценкой

Оценка ответа на теоретический вопрос

Во время подготовки к ответу на экзаменационный билет (в течение не более 40 минут), состоящий из двух теоретических вопросов и практического задания студент излагает ответ в письменном виде (возможен также письменный ответ не связным текстом, а в виде подробного плана-конспекта).

Отметка «зачтено» ставится, если:

- студент знает основные разделы дисциплины,
- знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, или знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, но в ответе на вопросы отсутствуют понятия, необходимые для полного раскрытия вопроса билета, нарушается логика изложения материала,
- подкрепляет свой ответ на вопрос ссылкой на нормативно-правовые акты
- имеет творческий подход,
- ответил на тестовые вопросы, не допустивши ошибок или ответил на тестовые вопросы, сделавши исправления и пометки.

Отметка «не зачтено» ставится, если:

- студент не знает основные разделы дисциплины,
- не знает определения основных понятий,
- ответил только на один вопрос билета,
- не ориентируется в материале курса,
- не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки.

Если студент не полностью изложил фактический материал даже в сокращенном объеме, требуемом на зачете, не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки ему не выставляется оценка.

Каждый студент имеет право сменить билет (обратившись с такой просьбой к экзаменатору в течение 5 минут после получения билета). Повторная смена билета не допускается. При смене билета время на подготовку к нему увеличивается на 10 минут.

Оценка студента, пользующегося во время экзамена шпаргалкой

При наличии у студента во время сдачи экзамена шпаргалки (к этому факту приравнивается подсказка, а также пользование сотовым телефоном) студент удаляется с зачета.

4. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

4.1. Рекомендуемая основная литература

1. **Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:** учеб. для бакалавров/ [В. П. Ратников [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова; Финанс. ун-т при Правительстве РФ. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 527 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 519-527. - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-3685-8: 16753.23, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

2. **Барышников, Н. В.** Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учеб. для вузов/ Н. В. Барышников. - Москва: Вуз. учеб., 2014, 2016; Москва: ИНФРА-М. - 367, [1] с.: ил., рис.. - (Вузовский учебник). - Библиогр. в конце гл.. - ISBN 978-5-9558-0314-2. - ISBN 978-5-16-006813-8: 395.78, 756.95, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 14: НА(1), УБ(12), ч.з.N2(1) Свободны: НА(1), УБ(12), ч.з.N2(1)

4.2. Рекомендуемая дополнительная литература:

1. **Самохвалова, А. Г.** Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учеб. пособие/ А. Г. Самохвалова. - СПб.: Речь, 2012. - 333 с. - Библиогр. в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-9268-1202-9: 150.00, 150.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1)

2. **Психология и этика делового общения: учебник/ под ред. В. Н. Лавриненко.** - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007, 2008. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411(117 назв.). - ISBN 5-238-

01050-8. - ISBN 978-5-238-01050-2: 180.00, 180.00, 173.60, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з.№6(1), НА(1) Свободны: ч.з.№6(1), НА(1)

3. **Кривокора, Е. И.** Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов/ Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 188, [1] с. - (Высшее образование - бакалавриат). - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-004277-0: 181.83, 181.83, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.№5(1) Свободны: ч.з.№5(1)

4. **Персикова, Т. Н.** Корпоративная культура: учеб. для вузов/ Т. Н. Персикова. - Москва: Логос, 2014. - 285, [1] с. - (Новая университетская библиотека). - Библиогр.: с. 263-276 (241 назв.). - ISBN 978-5-98704-467-4: 330.00, 330.00, р. Имеются экземпляры в отделах: НА(1) Свободны: НА(1)

5. **Лашкова, Е. Г.** Организация и проведение коммуникационных кампаний: учеб. для вузов/ Е. Г. Лашкова, А. И. Куценко. - М.: Академия, 2014. - 269, [2] с.: ил., табл.. - (Высшее профессиональное образование. Реклама и связи с общественностью). - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 266-268. - ISBN 978-5-7695-6747-6: 578.60, 578.60, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.№4(1)

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.

2. ЭБС **Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.

3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU**. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 64 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованным источникам и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;

- подготовка к текущему и итоговому (зачет – 5 семестр) контролю.

Студент обязан в полном объёме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий на 3 курсе (5-й семестр) очной формы обучения.

Целью дисциплины «Бизнес-коммуникации в сервисе» является изучение особенностей и сущности коммуникаций в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, а также приобретение навыков использования и применения полученных знаний в практической деятельности специалистов сферы сервиса.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать лекции, готовиться к семинарским занятиям, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала.

Формой отчетности является зачет (5 семестр).

Зачет является формой контроля выполнения самостоятельной работы студентов. На промежуточную аттестацию студенты приходят с подготовленными в ходе

самостоятельной работы материалами. Преподаватель может задавать вопросы относительно содержания заданий, всего учебного курса, учебно-профессиональных затруднений студента, способов подготовки к зачету, методов работы с источниками информации, содержания и технологий образовательного взаимодействия и др.

Каждый студент в процессе освоения дисциплины выполняет задания (пишет реферат, творческое задание или готовит доклад с презентацией по соответствующей тематике), выполняет контрольные работы и на основании этого будет допущен к зачету.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций и дискуссий.

Практические занятия проводятся в форме групповых и индивидуальных способов решения задач по темам курса, подготовка докладов и выступлений по темам курсам.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль (в форме зачета).

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает практические задачи, готовит презентации, дискутирует все это, зачитывается как текущая работа студента.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Формой итогового контроля знаний студентов являются зачет. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат), написавшие контрольные работы.

В билете два теоретических вопроса и анализ практической ситуации.

Методические указания для студентов по самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для обучения дисциплине «Бизнес-коммуникации в сервисе» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека.

- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий Института транспорта и технического сервиса.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

- проектор,
- колонки,
- средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации	1. Оснащение специализированной учебной мебелью. 2. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	<p>В результате освоения дисциплины студенты должны</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Модели, структуру коммуникаций в организации и роль корпоративных коммуникаций • Принципы и закономерности процессов коммуникации в коллективе • Особенности межкультурной коммуникации в коммуникационном пространстве • Основные методы и программные средства обработки деловой коммуникации <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценивать эффективность бизнес-коммуникаций в организации • Анализировать структуру коммуникационных процессов • Аргументировать выбор различных коммуникаций и оценивать их последствия • Обоснованно подходить к определению и проектированию коммуникаций в организации • Использовать информационные системы с целью улучшения и развития коммуникационных процессов <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Навыками анализа условий и специфики кризисных ситуаций в коллективе • Навыками проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; • Навыками оценки эффективности коммуникаций

		<ul style="list-style-type: none"> • Методами и программными средствами обработки деловой информации • Правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг
--	--	--

9.1. Практико-ориентированный блок освоения дисциплины «Бизнес-коммуникации в сервисе»

Целью практико-ориентированного подхода в подготовке бакалавров является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий:

9.1.1. Примеры практических занятий по дисциплине «Бизнес-коммуникации в сервисе»

Практическое занятие «Основные понятия коммуникации»

Задание 1.

Проанализируйте приведенные в табл. цели различных коммуникаций. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

Таблица. Цели и виды коммуникаций

№	Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1	Постановка задач исполнителям	
2	Координация работ подразделений аппарата управления	
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	
8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9	Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
10	Обмен информацией	
11	Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
12	Инструктирование по выполнению работы	
13	Разрешение внутригрупповых конфликтов	
14	Повышение оперативности решения проблем	

Задание 2. Проанализируйте перечисленные в табл. виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

Таблица. Виды информации и виды коммуникаций

№	Виды информации	Виды коммуникаций
1	Информация о бюджете организации	
2	Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом	
3	Информация о предстоящих изменениях в составе акционеров	
4	Предложения в разрабатываемый в компании бизнес-план, вносимые различными отделами аппарата управления	
5	Обращения за консультацией по решению конкретной проблемы	
6	Информация о кадровых назначениях	
7	Должностные инструкции	
8	Предложения в проект положения об оплате труда в организации и замечания по нему	
9	Информация о выводе компанией новых товаров на рынок	
10	Информация о ходе выполнения производственного задания	
11	Информация о ходе реконструкции в компании	
12	Жалобы подчиненных на плохие условия труда	
13	Информация о создании новых подразделений в компании	
14	Информация о введении нового положения об оплате труда и премировании в организации	
15	Предложения в коллективный договор между администрацией и трудовым коллективом организации	
16	Информация о приказах увольнения из организации	
17	Мнение подчиненных о непосредственном руководителе	

Задание 3. Проанализируйте приведенные в табл. помехи при общении. Определите, проявлением какого барьера является каждая из них, и заполните таблицу.

Таблица. Помехи и барьеры

№	Помехи	Барьер
1	Различное понимание одних и тех же жестов людьми из разных стран	
2	Фильтрация информации	
3	Жаргон, используемый в рабочей группе	
4	Наличие большого числа уровней в структуре управления	
5	Частое употребление в речи выражений «так сказать», «скажем так» и пр.	
6	Отсутствие у руководителя времени на то, чтобы выслушать каждого подчиненного	
7	Расстояние между общающимися более 50 м	
8	Психологическая несовместимость общающихся	
9	Отсутствие регламентов деятельности работников и подразделений аппарата управления	
10	Различное понимание одних и тех же слов и выражений	
11	Неумение слушать собеседника	
12	Различное восприятие дистанции между общающимися представителями разных стран	

Проверка знаний по теме «РЕЧЬ и ОБЩЕНИЕ»

1. Какие из приведенных выражений характеризуют речь, а какие — язык?

- Средство хранения и передачи познавательного и трудового опыта многих поколений. _____
- Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения. _____
- Деятельность общения людей для передачи мыслей, выражения чувств, воли. _____
- Психическая деятельность, которая проявляется как процесс общения. _____

2. Вставьте пропущенные слова в следующие утверждения.

1. Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется _____.
2. Язык — это система _____, необходимых для человеческого общения, мышления и воображения.
3. Мысль существует в _____ и выражается в _____.
4. Важнейшее отличие языка животных от человеческого состоит в отсутствии у него _____ функции.

3. Выберите правильные варианты ответа из предложенных.

1. Речь — это... а) психическое явление; б) процесс общения посредством языка; в) обмен информацией между людьми; г) процесс отражения мыслей и чувств.
2. Человеческий язык характеризуется... а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие программы; б) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях; в) ограниченной лингвистической компетентностью; г) отсутствием генетической фиксированное.
3. Внутренняя речь... а) свернута; б) эклектична; в) предикативна; г) эмоционально насыщена.

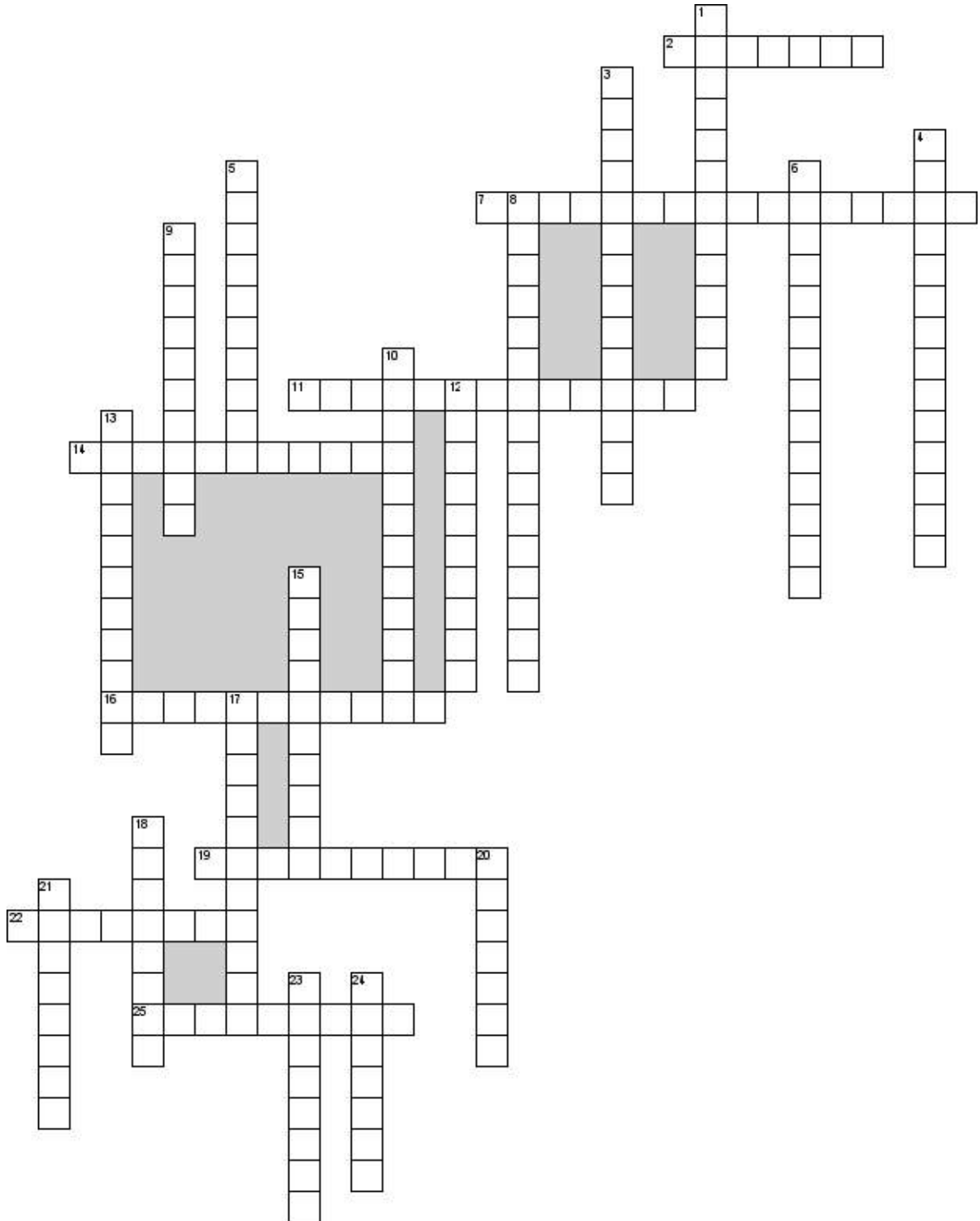
Кроссворд на тему "Общение"

По горизонтали

2. Участники общения рассматриваются как посетители определенных ролей
7. Общение человека с самим собой через внешнюю или внутреннюю речь
11. Уровень максимальной открытости и близости
14. Полуритуальные разговоры о всем известных общественных проблемах и событиях
16. Чем обмениваются при общении
19. Лицо с которым ведется беседа
22. От лат. Cultura
25. Авторитарная директивная форма воздействия на партнера по общению

По вертикали

1. Обмен информацией между живыми организмами
3. Контакт при помощи письменных или технических устройств
4. Функция выполняющая в коллективной деятельности связующую роль
5. На такой дистанции обычно ведется деловое, а также случайное и малозначимые общение
6. Функция общения в которой человек как-бы подтверждает себя
8. Естественный контакт при помощи вербальных и невербальных средств
9. Состояние когда человек физически присутствует а психологически отсутствует
10. Общение с помощью языка тела
12. Свободное от игр общение предполагающее заинтересованное отношение к другому человеку
13. Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений
15. Общение с помощью слов
17. Жест мужской солидарности
18. Уровень общения в строгом соответствии общепринятыми правилами
20. Есть ...
21. Уровень общения где люди связаны нравственными целями
23. Множественные непосредственные контакты незнакомых людей
24. Привычное, повторяющееся действие не несущее почти никакой смысловой нагрузки



Практическое занятие «Невербальные средства коммуникации»

Тест «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

К невербальным компонентам относят жесты, мимику, которые играют большую роль в процессе делового общения. Поэтому человеку необходимо знать, понимать и умело владеть невербальными компонентами. Данный тест поможет Вам определить уровень владения невербальными средствами в процессе общения

Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Ключ к тестовому заданию «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и теперь способны значительно облегчить Вашу профессиональную деятельность.

Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю;
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) вы радостно кричите «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
 - а) когда качают головой;
 - б) когда кивают головой;
 - в) когда морщат нос;
 - г) когда морщат лоб;
 - д) когда подмигивают;
 - е) когда улыбаются.
5. Какая часть тела выразительнее всего?
 - а) ступни;

- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению?

Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
- я смотрю совершенно спокойно;
 - я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
 - закрываю глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?
- да;
 - нет;
 - только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:
- глазами;
 - руками;
 - словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...
- «подсмотрены» у кого-то и заучены;
 - передаются из поколения в поколение;
 - заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак:
- мужественности;
 - того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
 - того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?
- да;
 - нет;
 - только у пожилых людей.

Ответы

- а - 2, б - 4, в - 3
- а - 1, б - 3, в - 0
- а - 4, б - 4, в - 3, г - 2, д - 4
- а - 0, б - 0, в - 1, г - 1, д - 0, е - 1
- а - 1, б - 2, в - 3, г - 4, д - 2
- а - 2, б - 1, в - 3, г - 2, д - 3, е - 2
- а - 1, б - 3, в - 3, г - 2, д - 0
- а - 3, б - 1, в - 1
- а - 3, б - 2, в - 2, г - 1
- а - 3, б - 2, в - 1
- а - 0, б - 3, в - 1
- а - 1, б - 4, в - 2
- а - 0, б - 4, в - 3
- а - 4, б - 2, в - 0
- а - 4, б - 0, в - 1
- а - 0, б - 2, в - 1
- а - 3, б - 4, в - 1
- а - 2, б - 4, в - 0
- а - 3, б - 2, в - 1
- а - 4, б - 0, в - 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность.

Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Задание 1. Проанализируйте приведенные в табл. средства невербального общения. Определите, какие из них относятся к кинесическим, просодическим, экстралингвистическим, такесическим и проксемическим, заполнив соответствующий столбец в таблице.

Таблица. Средства невербального общения и их классификация

№	Невербальные средства общения	Группы невербальных средств общения
1	Рукопожатие	
2	Смех	
3	Дистанция между общающимися	
4	Поза	
5	Плач	
6	Мимика	
7	Похлопывание по плечу	
8	Угол общения партнеров	
9	Паузы	
10	Взгляд	
11	Вздохи	
12	Покашливание	
13	Темп речи	
14	Жесты	
15	Поцелуй	
16	Интонация	

Задание 2

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

- расстегнут пиджак;
- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
- голова слегка наклонена набок;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
- прикрывает рот во время слушания;
- старается не смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

Практическое занятие «Искусство убеждения»

Тест «Умеете ли Вы убеждать других?»

Умение убеждать – это настоящее искусство. Подобно многим другим способностям, оно может быть врожденным, однако многие из нас могут развить у себя

умение оказывать воздействие на окружающих. Приведем несколько вопросов, ответы на которые помогут Вам проверить свои способности.

На каждый вопрос необходимо ответить «да» или «нет».

1. Высказывая свою точку зрения, всегда ли Вы смотрите на того человека или на ту группу людей, к кому обращаетесь?
2. Легко ли Вас расслышать во время разговора?
3. Используете ли Вы термины, которые понятны Вашим слушателям?
4. Если Ваше утверждение весьма оригинально, можете ли Вы привести, по меньшей мере, пару серьезных доводов в его пользу?
5. Легко ли Вы теряете контроль над своими чувствами?
6. Легко ли Вас обескуражить высказыванием, вопросом, шуткой и пр.?
7. Склонны ли Вы давать обещания, которые не в состоянии выполнить или которые не выполняете?
8. Есть ли у Вас привычка запоминать интересные факты из прочитанного, увиденного или услышанного?
9. Часто ли люди пугают Вас неожиданным обращением к Вам?
10. Любите ли Вы поспорить ради самого спора?

Ключ к тестовому заданию «Умеете ли Вы убеждать других?»

За каждый ответ «Да» на вопросы 1, 2, 3, 4, 8 – 1 балл; за каждый ответ «Нет» на вопросы 5, 6, 7, 9, 10 – 1 балл.

От 3 баллов и менее – извините, но Вы вряд ли сможете добиться успеха в обмене мнениями. Ваша сила воздействия на собеседника довольно слаба, но не отчаивайтесь! Вероятно, Вы приятный человек и у Вас найдутся друзья, которые смогут отстоять Вашу позицию.

От 4 до 8 баллов – Вы обладаете средними способностями оказания воздействия на людей. Иногда Вы отстаиваете свою позицию, но часто этого сделать не удается. Возможно, этот краткий опросник даст вам некоторые указания для дальнейшего совершенствования.

От 9 до 10 баллов – Вы нас убедили! Вы умеете убеждать.

Тест «Умеете ли Вы влиять на других?»

Основа основ в профессии менеджера – умение влиять на окружающих. Но есть ли у Вас такая способность, можете ли Вы повести людей за собой или Вам надо развивать эту черту характера? Помочь в поисках ответа на этот вопрос может приводимый ниже тест [6, с. 79].

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Способны ли Вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
2. Раздражают ли Вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли Вы разговаривать с другим человеком на тему своих интимных переживаний?
4. Немедленно ли Вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения к своей особе?
5. Портится ли у Вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую Вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли Вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы Вы пожертвовать всем, чтобы добиться в своем деле выдающегося результата?
8. Стремитесь ли Вы к тому, чтобы круг Ваших друзей был неизменен?
9. Любите ли Вы вести размеренный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?
10. Любите ли Вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?
11. Любите ли Вы пробовать новые способы решения старых задач?

12. Любите ли Вы ставить на место слишком самоуверенных и заносчивых людей?

13. Любите ли Вы доказывать, что Ваш начальник или кто-то весьма авторитетный в чем-то не прав?

Подсчитайте набранное Вами количество баллов, воспользовавшись для этого приведенной ниже таблицей.

Ключ к тестовому заданию «Умеете ли вы влиять на других?»

Ответы	Вопросы												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Да	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
Нет	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

Если Вы набрали:

35 – 65 баллов – Вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. В подобного рода ситуациях Вы обычно чувствуете себя как рыба в воде. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине и думать только о себе. Он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить их, чтобы они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены даром убеждать окружающих в своей правоте. Однако Вам надо быть очень осторожным, чтобы Ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной;

меньше 35 баллов – увы, хотя Вы часто бываете правы, убедить в этом окружающих Вам удастся не всегда. Вы считаете, что Ваша жизнь и жизнь окружающих должна быть подчинена строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам и ход ее должен быть вполне предсказуем.

Вы не любите работать «через силу». При этом Вы часто бываете слишком сдержанны, не достигая из-за этого желанной цели, а часто оказываясь и неправильно понятым.

Вопросы по теме

1. Какие значения имеет термин «критика»?
2. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
3. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
4. Вспомните характеристики позитивной критики.
5. Какова цель щадящей критики?
6. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
7. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
8. Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?
9. Каковы психологические издержки критики?
10. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
12. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
13. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
14. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?

Задание 1

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы

пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Задание 2

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Задание 3

Замените категоричные утверждения на более мягкие высказывания.

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
1. Вы всегда опаздываете	
2. Вы всегда противоречите мне	
3. Ты никогда не доводишь свои планы до	

конца	
4. Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
5. Вы всегда оправдываетесь	
6. Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
7. Вы всегда на что-то жалуетесь	

Практическое занятие «Специфика процесса деловой коммуникации с представителями разных культур»

Темы презентаций

1. Охарактеризуйте национальные особенности в деловом общении Германии.
2. Охарактеризуйте национальные особенности в деловом общении Италии.
3. Охарактеризуйте национальные особенности в деловом общении Франции.
4. Охарактеризуйте национальные особенности в деловом общении США.
5. Охарактеризуйте национальные особенности в деловом общении Англии.
6. Охарактеризуйте национальные особенности в деловом общении Китая.
7. Охарактеризуйте национальные особенности в деловом общении Японии.

Вопросы по теме:

1. Перечислите национальные стили деловых отношений.
2. Назовите особенности национальной этики деловых партнеров.

Решите следующую ситуацию и обоснуйте ваш ответ.

Ситуация 1

Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?

Практическое занятие «Навыки бесконфликтного общения во внутренних и внешних коммуникациях компании»

Задание 1. Можно ли данные ситуации отнести к конфликту и почему?

Ситуация 1. Работники предприятия, представленные профсоюзным комитетом, официально уведомили администрацию, что, если она к определенному сроку не обеспечит погашение многомесячной задолженности по заработной плате, то персонал прекратит работу, объявит забастовку. Является ли данная акция конфликтом? .

Ситуация 2. Двое коллег — служащих страхового общества — во время обеденного перерыва вступили между собой в спор по поводу того, является ли введение «валютного коридора» благом или злом. Один утверждал, что установление такого коридора позволяет поддерживать устойчивый курс отечественной денежной единицы и стабильность финансово-кредитной системы страны; другой же указывал на неизбежные издержки — ограничение свободы рыночных отношений, искусственное понижение курса доллара США и других зарубежных валют, что негативно сказывается на экспорте отечественных товаров и поступлениях иностранных инвестиций. Можно ли считать этот спор конфликтом?

Ситуация 3. На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из основных цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей

технологии, а другая — за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта?

Задание 2. Проведите анализ конфликтных ситуаций, выделите стороны конфликта, причины конфликта и как можно было бы решить данные ситуации

Пример первый. В столичной торговой фирме из-за реальной угрозы банкротства предстояло сократить на треть ее персонал. Такая «перспектива» серьезно обеспокоила сотрудников и вызвала «головную боль» у администрации: первые опасались увольнения, а руководство фирмы было поставлено перед необходимостью кем-то жертвовать, пройти через сложные процедуры, предусмотренные Трудовым кодексом РФ. Разнополюсность интересов создала конфликтную ситуацию.

Когда же администрация фирмы, наконец, решилась объявить список тех работников, которые подлежали увольнению в первую очередь, конфликты с рядом из них стали фактом. Со стороны многих кандидатов на сокращение последовали правомерные требования объяснить, почему увольняют именно их. Стали поступать заявления в комиссию по трудовым спорам, а некоторые решили обратиться в суд. Улаживание конфликтов заняло несколько месяцев. Только после этого страсти улеглись и фирма продолжила свою деятельность с уменьшенным составом работников.

Пример второй. На относительно небольшом промышленном предприятии (около 400 работающих) одного из областных центров (скажем, Костромы) сложились непростые отношения между основными руководителями — директором и главным инженером. Директор (назовем его Петровым) продолжительное время занимал свою должность, слыл опытным, уравновешенным руководителем, пользовался уважением и поддержкой большей части коллектива. Главный инженер (назовем ее Ивановой) в свое время окончила престижный технический вуз, считалась знающим специалистом, многим работникам предприятия импонировали ее энергия, напористость, волевой характер.

Иванова, не довольствуясь высоким служебным положением, стремилась занять особое место на предприятии, увеличить число своих сторонников и стать неформальным лидером коллектива. Такое желание, естественно, не вызывало энтузиазма у Петрова, полагавшего, что это может повредить делу, в частности, отрицательно отразиться на морально-психологической атмосфере в коллективе, сплоченности людей.

Внутренняя напряженность в отношениях между директором и главным инженером время от времени проявлялась в стычках по производственным вопросам. Истинной же подоплекой их неизменно оказывались амбициозные устремления Ивановой.

Однажды, после очередной финансовой ревизии, обнаружилось, что предприятие переплачивало значительные суммы за пользование водой, которую брало из городской водопроводной сети. Работники Горводоканала, зная об отсутствии на предприятии водоизмерительных приборов, составляли акты на заведомо завышенные расходы воды и выставляли соответствующие счета к оплате. Главный инженер, не вникая в содержание актов и счетов, визировала их, что для бухгалтерии служило основанием на оплату.

Директор при рассмотрении результатов ревизии предложил Ивановой представить письменное объяснение случившемуся. Та со свойственной ей категоричностью отказалась давать объяснения, расценив это требование как попытку со стороны директора унижить ее перед сотрудниками. Петров, однако, настаивал, а некоторое время спустя предупредил коллегу, что будет вынужден прибегнуть к мерам наказания. Иванова стояла на своем, более того — активно искала поддержку у своих сторонников. Тогда директор, заручившись согласием профсоюзного комитета и отраслевого управления областной администрации, издал приказ об отстранении главного инженера от должности за допущенную бесконтрольность и нанесенный предприятию материальный ущерб...

Проверка знаний по теме

1. Конфликт – это:

- а. взаимодействие.
- б. противоборство.
- в. взаимозависимость.

2. Конфликт имеет функции:

- а. позитивные.
- б. негативные.
- в. все вышеперечисленные.

3. Конфликт-это явление:

- а. социальное.

б. виртуальное.

в. индустриальное.

4. Минимальное количество сторон конфликта:

а. одна.

б. две.

в. более трех.

5. Регулируемость конфликта подразумевает:

а. осознанность выхода.

б. формулировку проблемы.

в. сохранение деловых партнеров.

6. Лучшим в конфликтной ситуации считается стиль:

а. уклонения.

б. приспособления.

в. компромисса.

7. К стилю конфронтации в конфликте чаще склонны стороны:

а. более сильные.

б. более слабые.

в. равные.

8. Конфликтная ситуация – это:

а. повод для конфликта.

б. одна из стадий конфликта.

в. открытое противостояние конфликтующих сторон.

9. Инцидент – это:

а. одна из стадий конфликта.

б. стадия К.С.

в. повод для открытого конфликта.

г. форма разрешения конфликта.

10. Конфликтующие стороны формируются во время:

а. разрешения конфликта.

б. конфликтной ситуации.

в. эскалации конфликта.

г. открытого противоборства.

11. Инцидент может быть:

а. спровоцированным.

б. спонтанным.

в. и тем, и другим.

г. ни тем, ни другим.

12. Эскалация конфликта – это:

а. рост напряженности конфликта.

б. форма разрешения конфликта.

в. стадия конфликтной ситуации.

г. снижение напряженности конфликта.

13. Следует предупреждать конфликты:

а. конструктивные.

б. деструктивные.

в. любые.

14. Конструктивные конфликты способствует:

а. улучшению партнерских отношений.

б. разрешению проблемных ситуаций.

в. всему вышеперечисленному.

г. ничему из вышеперечисленного.

15. Вертикальными считаются конфликты между:

- а. всеми сотрудниками предприятия.
- б. руководством и подчиненными.
- в. равными по положению сотрудниками.
- г. всеми вышеперечисленными сторонами.

16. Горизонтальными считаются конфликты между:

- а. равными по положению сотрудниками.
- б. подчиненными и руководством.
- в. головной организацией и филиалами.
- г. всеми вышеперечисленными сторонами.

17. Участниками конфликта являются:

- а. противоборствующие стороны.
- б. арбитры.
- в. руководители и посредники.
- г. все вышеперечисленные.

18. Столкновение взглядов, интересов, мнений называется:

- а. конфликтом.
- б. компромиссом.
- в. конкуренцией.
- г. конфликтной ситуацией.

19. Конфликт между равными по статусу участниками называется:

- а. вертикальным.
- б. горизонтальным.
- в. смешанным.

20. Противоборствующие участники конфликта называется:

- а. пособниками.
- б. посредниками.
- в. арбитрами.
- г. сторонами.

21. Осознание проблемы происходит на стадии:

- а. эскалации конфликта.
- б. разрешения конфликта.
- в. Переговоров.
- г. Конфликтной ситуации.

22. Предупредить конфликт легче на стадии:

- а. латентной.
- б. открытой.
- в. Эскалации.
- г. Разрешения.

23. При наличии сходных целей и интересов лучшим методом разрешения конфликтов является:

- а. конфронтация.
- б. сотрудничество.
- в. Приспособление.
- г. Уклонение.

24. Перечислите основные области, представляющие причину конфликта.

1. Ценности.
2. Отношения.
3. Настроения.
4. Информация.
5. Структура.
6. Интересы.
7. Потребности.

25. Что понимается под предметом конфликта?

1. Объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов.

2. Объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами.

3. Объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами.

26. Перечислите основные элементы классификации причин конфликтов.

1. Объективные
2. Субъективные
3. Социально-психологические.
4. Внешние.
5. Внутренние.

27. Перечислите, что может быть предметом конфликта.

1. Ресурс.
2. Статус.
3. Духовные ценности.
4. Экономические потребности.
5. Властные полномочия.

28. Перечислите динамические показатели конфликта.

1. Конфликтная ситуация.
2. Конфликтное взаимодействие.
3. Эскалация конфликта.
4. Завершение конфликта.
5. Послеконфликтное взаимодействие.

29. Перечислите основные стадии развития конфликта.

1. Латентная стадия.
2. Стадия открытого конфликта.
3. Стадия разрешения конфликта.

30. Как подразделяются конфликты по временным параметрам?

1. Кратковременные.
2. Быстротечные.
3. Длительные.

31. Перечислите стили поведения сторон в конфликте.

1. Конфронтация.
2. Приспособление.
3. Избегание.
4. Компромисс.
5. Сотрудничество.

32. Перечислите элементы алгоритма действий руководителя при разрешении конфликта.

1. Изучение причин возникновения конфликта.
2. Ограничение числа участников конфликта.
3. Анализ конфликта.
4. Разрешение конфликта.
5. Анализ послеконфликтных действий.

33. Что понимается под управлением конфликтом?

1. Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач.

2. Управление конфликтом есть постоянное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его разрешение.

3. Управление конфликтом есть воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение его задач.

34. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.

1. Достаточная зрелость конфликта.
2. Потребность субъектов разрешить конфликт и способность это осуществить.
3. Наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта.

35. Перечислите этапы процесса разрешения любого конфликта.

1. Диагностика конфликта.
2. Проработка конфликта.
3. Разработка стратегии разрешения и технологии.
4. Непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта.
5. Реабилитация участников конфликта.

36. Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.

1. Спор.
2. Сопереживание.
3. Переговоры.

37. Перечислите основные причины организационно-управленческого конфликта.

1. Ограниченность ресурсов.
2. Взаимозависимость заданий.
3. Различия в целях.
4. Различия в представлениях и ценностях.
5. Различия в манере поведения.
6. Различия в уровне образования.
7. Плохие коммуникации.

38. Перечислите рекомендации руководителям по разрешению предконфликтных и конфликтных ситуаций.

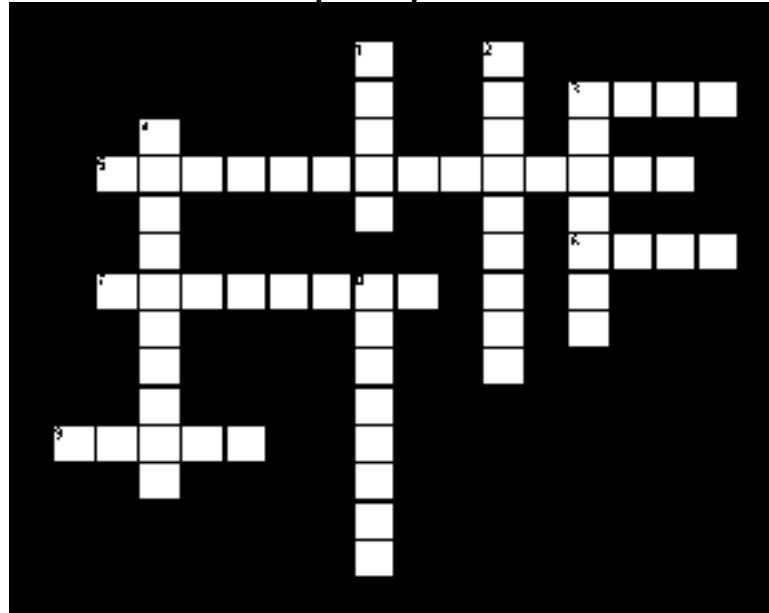
1. Уметь слушать в конфликте подчиненного.
2. Признавать за ним право быть личностью.
3. Демонстрировать понимание роли подчиненного, его забот, позиции.
4. Не повышать голос.
5. При необходимости дать возможность подчиненному выговориться.
6. При неуступчивости подчиненного активно использовать гласность.
7. Помнить, что конфликтный начальник – это не всегда плохой человек.

39. Перечислите рекомендации подчиненным по предупреждению конфликтов с начальниками.

1. Добросовестное выполнение служебных обязанностей.
2. Всегда помнить свой статус подчиненного и сохранять его с достоинством.
3. Если начальник ошибся или оговорился, не акцентировать на этом внимание окружающих.
4. Не критиковать руководителей.
5. Желательно не предлагать диаметрально противоположных решений относительно предложений начальника.

40. Решите кроссворды:

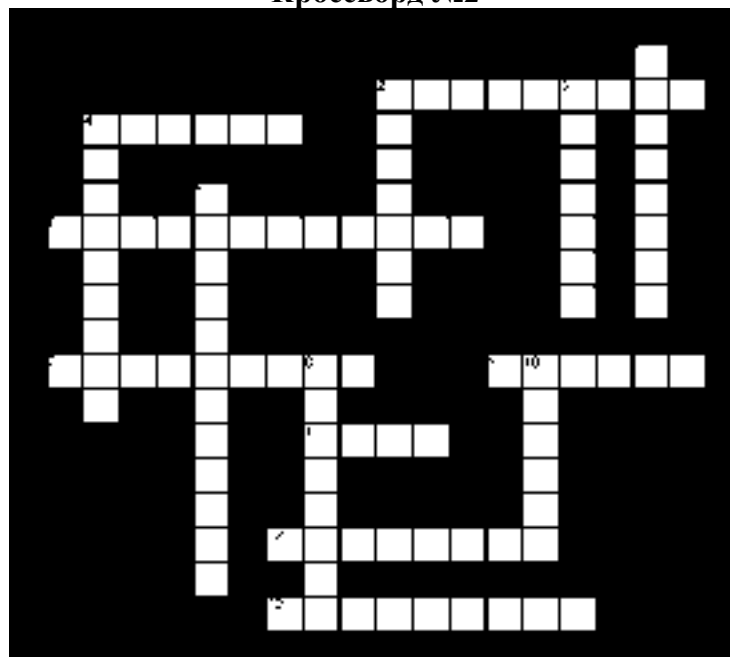
Кроссворд №1



По горизонтали: 3.Игнорирование, уклонение, избегание. 5.Форма разрешения конфликта, несущая выигрыш обоим его субъектам. 6.Тот прав, у кого больше 7.Метод разрешения конфликта. 9.Один из деструктивных приемов разрешения конфликта.

По вертикали: 1. Лучше плохой мир, чем хорошая 2.Стиль поведения в конфликте. 3.Приспособление, лакирование. 4.Вынужденное взаимное удовлетворение. 8. Элемент механизма психологической защиты.

Кроссворд №2



По горизонтали: 2.Притязания, заявление права на обладание чем-либо. 4.Третья сторона в конфликте. 6.Противоборство. 7.Состояние душевного расстройства. 9.Положение субъекта в обществе или группе. 11.Осознанный образ предполагаемого результата, на достижение которого направлено действие личности. 12.Профессиональный посредник в переговорах. 13.Потеря способности к развитию.

По вертикали: 1.Процесс развития конфликта во времени. 2.То, о чем заявляет субъект конфликта. 3.Любые формы принуждения в отношении индивида или группы. 4.Общепризнанное уважение, влияние в системе межличностного общения. 5.Психологическая установка на конфликтное взаимодействие. 8.Стечение обстоятельств, являющихся поводом для начала непосредственного столкновения сторон. 10.Политика устрашения.

**Практическое занятие «Деловые совещания»
Тест «Умение вести деловые совещания»**

Умение вести деловые совещания – один из критериев, который характеризует современного руководителя. Этот тест поможет Вам оценить свое умение вести деловые совещания.

Поставьте себе баллы напротив каждого вопроса. Значение оценок:

1 – нет, так совсем не бывает;

2 – нет, как правило, так не бывает;

3 – неопределенная оценка;

4 – да, как правило, так бывает;

5 – да, так бывает всегда.

1. Даю подчиненным нужные поручения, даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.
4. Мне в основном удастся привести логически правильные аргументы при обсуждениях.
5. Я настраиваю своих сотрудников на то, чтобы они решали свои проблемы и задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить свои планы заранее.
9. Свои ошибки я по большей части признаю.
10. Я предлагаю альтернативы к предложениям других людей.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Я заражаю всех своим энтузиазмом.
14. Я принимаю точку зрения других и стараюсь включить ее в проект решения.
15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения.
16. Я с пониманием выслушиваю высказываемые контраргументы.
17. Я ясно выражаю свои мысли.
18. Всегда признаюсь, что чего-то не знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Я стараюсь развивать чужие мысли так, как будто они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могут ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Я помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаясь своими проектами, я обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Я прислушиваюсь к тем, кто имеет точку зрения, отличающуюся от моей собственной.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то я не сдаюсь, а ищу новые пути, как его переубедить.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Я всегда нахожу способ облегчить другим понимание моих идей.
29. Я понимаю чувства других людей.
30. Я больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю чужие.
31. Прежде чем защищаться, я всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Я помогаю другим высказываться.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Я меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, я никогда не перебиваю.

37. Не притворяюсь, что уверен в своей точки зрения, если это не так.
38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других людей, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто очень редко просят слова.

Ключ к тестовому заданию «Умение вести деловые совещания»

Суммируйте балльные оценки, поставленные Вами при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (она находится в интервале от 20 до 100). Для получения суммы В сложите баллы, относящиеся к остальным утверждениям – 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39. Эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100.

Результаты данного теста показывают Вам, является ли Ваше поведение на совещаниях дипломатическим или авторитетным. Если сумма А хотя бы на 10 баллов превышает сумму В, то большая часть людей должна считать Вас хорошим дипломатом. Если же сумма В, как минимум на 10 баллов больше суммы А, то Вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно. Если же обе суммы различаются менее чем на 10 баллов, то Ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной, в зависимости от обстоятельств.

Тест «Как расставить стулья к совещанию?»

Руководитель должен не только знать дело, быть общительным, иметь организаторские способности, но и не упускать из виду никакие мелочи, которые могут повлиять на результаты.

Как расставить стулья к совещанию, чтобы это способствовало оживленному обмену мнениями? Проверьте себя по тесту. Выберите один вариант ответа.

1. Какие сиденья Вы расставите вокруг стола для проведения совещания?
 - а) мягкие стулья;
 - б) жесткие стулья;
 - в) мягкие кресла.
2. Как расставить стулья для участников, если их 7 – 8 человек?
 - а) за круглым столом;
 - б) за Т-образным столом.
3. Как расставить стулья, если участников больше?
 - а) за круглым столом;
 - б) за П-образным столом, внутри и снаружи буквы П;
 - в) за П-образным столом, только снаружи.
4. Как лучше рассадить участников большого совещания?
 - а) расположить стулья в 2 – 3 ряда полукругом вокруг докладчика;
 - б) расставить стулья в несколько рядов перед выступающими, как в школьном классе.

Ключ к тестовому заданию «Как расставить стулья к совещанию?»

Для 1-го вопроса – лучший вариант «а». Слишком жесткий стул неудобен, и участники совещания вскоре начнут вертеться на своих местах. Мягкое кресло «располагает к дремоте».

Для 2-го вопроса – «а», он способствует равноправному и оживленному обмену мнениями. При варианте «б» сидящие за поперечным столом воспринимаются как руководители дискуссии. Плохо видно друг друга.

Для 3-го вопроса – «а». Вариант «б» не годится, так как некоторые участники оказываются спиной друг к другу.

Для 4-го вопроса – «а». Вариант «б» располагает к тому, чтобы внимательно слушать вышедшего на трибуну, а не спорить с ним и между собой.

Дополнительные советы:

1. Если в зале больше 10 рядов стульев, трибуна должна быть поставлена на возвышение.

2. Постарайтесь заранее оценить число участников совещания и позаботьтесь о том, чтобы стульев было ровно столько же, т.к. ничто так не расхолаживает собравшихся, как вид пустых стульев.

Ключ к тестовому заданию

№ вопросов	Варианты ответов		
	а	б	в
1	2	1	0
2	2	0	–
3	2	0	1
4	2	0	–

Если Вы набрали:

0 – 2 балла – Вы плохо продумываете вопросы подготовки совещания;

3 – 5 баллов – Вы можете неплохо организовать совещание;

6 – 8 баллов – Вы хороший организатор, продумываете все до мелочей.

Практическое занятие «Переговоры как форма делового общения и бизнес-коммуникаций»

Вопросы по теме

1. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
2. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
3. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
4. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
5. Охарактеризуйте структуру переговоров?
6. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
7. Что такое «тактика ведения переговоров»?

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет 5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Тест 2. «Как вести деловые переговоры?»

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?

- а) на соглашении;
- б) на своем решении;
- в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?

- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
- б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
- в) представляю множество вариантов на выбор.

3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?

- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
- б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
- в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

- а) открываю свою «нижнюю границу»;
- б) скрываю свою «нижнюю границу»;
- в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?

- а) прибегаю к угрозам;
- б) изучаю интересы сторон;
- в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?

- а) легко меняю позиции;
- б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
- в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?

- а) да;
- б) нет;
- в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?

- а) нет;

- б) да;
- в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?

- а) уступаю ради сохранения отношений;
- б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Ответы

Если у вас преобладают ответы «а» - ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов «б» - ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» - ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Тест 3 «Какова Ваша сила убеждения в переговорах?»

Каждый из нас, как известно, подвержен влиянию других людей, а нередко и сам старается повлиять на них в желаемом направлении. Политики, педагоги, врачи, журналисты, актеры должны в силу своей профессии обладать этим качеством. Для того чтобы узнать, способны ли Вы оказывать влияние на других, убеждать их, предназначен этот тест.

На каждый вопрос необходимо выбрать один вариант ответа.

1. Можете ли Вы заговорить с совершенно незнакомым человеком?
 - а) да, мне интересно общаться с новыми людьми;
 - б) если он заговорит первым;
 - в) нет, стараюсь избегать таких разговоров.
2. Легко ли Вам испортить настроение?
 - а) нет, намеренно это сделать невозможно;
 - б) думаю, что нет, буду пытаться этого избежать;
 - в) да, это легко сделать.
3. Вы можете сосредоточиться на каком-либо деле?
 - а) отвлекаюсь по пустякам;
 - б) зависит от обстановки;
 - в) меня нелегко отвлечь.
4. Как Вы будете себя вести, если Вас вдруг вызывают в отделение милиции по неизвестной причине?
 - а) буду нервничать;
 - б) спокойно, мне нечего скрывать;
 - в) слегка буду волноваться.
5. Хорошо воспитанный человек должен быть чутким?
 - а) да;
 - б) да, но он должен быть примером для окружающих;
 - в) важно, чтобы он был образованным.
6. В цирке Вам предложили покормить с руки забавного пони. Ваша реакция:
 - а) покормлю, даже если будет не очень приятно;
 - б) буду с удовольствием наблюдать, как животное ест с моей руки;
 - в) откажусь.
7. Если Вы реально ничем не можете помочь человеку, который попросил Вас об услуге, как Вы поступите?
 - а) скажу, что не могу помочь;
 - б) дам какой-нибудь совет;
 - в) сделаю вид, что могу помочь.
8. Если Вы убеждаете Ваших коллег в чем-либо, а они не согласны с Вашей точкой зрения, как Вы поступите?

- а) пусть каждый останется при своем мнении;
- б) во что бы то ни стало буду отстаивать свое мнение;
- в) соглашусь с коллегами.

9. Если окружающие хвалят книгу, которая Вам не понравилась, измените ли Вы мнение о ней?

- а) да, ведь мое мнение может быть ошибочным;
- б) зависит от авторитета людей, имеющих противоположную точку зрения;
- в) нет, не изменю.

10. Используйте ли Вы цитаты и высказывания известных людей для подкрепления Ваших аргументов?

- а) нет, считаю свои аргументы достаточно сильными и без этого;
- б) редко, так как не всегда могу вспомнить их в нужной ситуации;
- в) да, иногда я прибегаю к этому способу аргументации.

Ключ к тестовому заданию «Какова Ваша сила убеждения в переговорах?»

Ответы	Вопросы									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	10	10	0	0	5	5	5	5	0	0
Б	5	5	5	10	10	10	10	10	5	5
В	0	0	10	5	0	0	0	0	10	10

От 49 баллов и менее – Вы нерешительны, и это самая большая проблема. Вы не можете убедить кого-то, имея даже веские доводы. Иногда стоит настаивать на своем, иначе Вы не сможете хорошо вести дела. Научитесь быть настойчивым.

От 50 до 69 баллов – Ваша способность убеждать людей проявляется только тогда, когда Вы на 100% уверены в своей правоте. Не слишком ли Вы перестраховываетесь? Возможно, иногда риск не мешает Вашему делу.

От 70 до 100 баллов – Вы сможете уговорить кого угодно и в чем угодно. Партнеры всегда в восторге от предложенных Вами идей. С Вашими возможностями Вы могли бы продавать песок в пустыне.

Задание 2: Решите следующие ситуации и обоснуйте ваш ответ.

Ситуация 1

У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявить гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Ситуация 2

Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимете упавший дух команды?

Ситуация 3

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Ситуация 4

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из

присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуация 5

Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 6

На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 7

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

Ситуация 8

Обдумайте и письменно сформулируйте 10 основных рекомендаций по подготовке и проведению деловых переговоров о закупке оборудования с предполагаемым партнером по бизнесу. Подготовьте аргументы, которые смогут заинтересовать и убедить его.

9.2. Темы для контрольных и проверочных работ

Целью выполнения практических (контрольных) заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг
---------------	---

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- оценка 4 «хорошо» - работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).
- оценка 3 «удовлетворительно» - допущено более одной ошибки или более двух - трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Пример контрольных заданий.

Вопросы к контрольной работе № 1.

1. Почему коммуникация является основой человеческого существования? Докажите на примерах. Дайте определение понятия «коммуникация». Охарактеризуйте подходы к определению этого понятия.
2. Как давно и в каких науках изучается коммуникация? Опишите основные этапы становления и развития теории коммуникации.
3. Какие научные дисциплины внесли вклад в исследование проблем коммуникации?

Вопросы к контрольной работе № 2

1. Обозначьте различия монолога и диалога в вербальной коммуникации. Что представляет собой интраперсональная коммуникация? Приведите примеры.
2. Назовите особенности устноречевой коммуникации. В чем причины потери вербальной информации? Как их избежать или уменьшить?
3. В чем состоят особенности письменной коммуникации? Приведите примеры эффективной письменной коммуникации.
4. Охарактеризуйте взаимосвязь устной и письменной речи на примере процесса конспектирования

Вопросы к контрольной работе № 3

1. Назовите известные Вам виды невербальной коммуникации. Какие основные функции выполняет невербальная коммуникация?
2. В чем состоят особенности кинесики и проксемики как невербальной коммуникации? Какие типы жестов и пространственных зон вы знаете?
3. В чем состоят особенности гептики и артефактов как невербальной коммуникации? Приведите примеры эффективной коммуникации на их основе.
4. В чем состоят особенности хронемики, вокативных особенностей как невербальной коммуникации? Приведите примеры эффективной коммуникации на их основе.
5. В чем состоят особенности зрительного контакта и запаха как невербальной коммуникации?

Вопросы к контрольной работе № 4

1. В чем состоят особенности опосредованной коммуникации? Охарактеризуйте человеко-компьютерное взаимодействие, приведите примеры.
2. Назовите особенности компьютерно-опосредованной коммуникации по сравнению с коммуникацией лицом к лицу? Какие невербальные возможности реализованы в электронных текстах?

3. В чем различие между компьютерно-опосредованной коммуникацией и человеко-компьютерным взаимодействием? Приведите примеры этих двух способов опосредованной коммуникации
4. Каковы способы самопрезентации автора электронного сообщения? Приведите примеры эффективного взаимодействия с использованием опосредованной компьютером коммуникации.
5. Каковы мотивы использования этого вида коммуникации среди пользователей Интернета? Что представляет собой интернет-аддикция или интернет-зависимость?
6. В чем состоят ограничения опосредованной коммуникации? Приведите примеры решения этих проблем

9.3. Темы для самостоятельного изучения

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими рефератов и докладов (презентаций) с последующим обсуждением.

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Проверяемые компетенции:

ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг
---------------	---

Рекомендации при написании реферата.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, диаграммы и др.);

- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствующие выводы.

Темы рефератов

1. Аспекты деловой коммуникации, необходимые в процессе продаж.
2. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
3. Виды речевого воздействия в связях с общественностью.
4. Давление в переговорах и способы противостояния
5. Давление в переговорах и способы противостояния в деловых переговорах
6. Защита получателя информации от манипуляции.
7. Искусство делать деловые подарки.
8. Истинные и ложные коммуникативные намерения говорящего.
9. Коммуникативные неудачи и языковые ошибки.
10. Коммуникация в Интернет с представителями разных культур.
11. Конфликты и конфликтные ситуации в деловых отношениях. Пути и способы их разрешения.
12. Логическая аргументация в деловой коммуникации.
13. Нужно ли анализировать результаты деловой встречи?
14. Основные ошибки при проведении презентаций
15. Особенности взаимодействия в электронной среде.
16. Особенности деловых отношений с иностранными партнерами.
17. Открытые и скрытые намерения говорящего.
18. Понятие «протокол», «международный протокол». Особенности ведения международных переговоров и бизнес - протокола.
19. Психологическая аргументация в деловой коммуникации.
20. Рекламный текст как сообщение и воздействие.
21. Речевое воздействие и языковое сознание в рекламе.
22. Речевые стратегии и тактики PR в кризисных ситуациях.
23. Сознательность и бессознательность в продуцировании и восприятии текстов.
24. Стили деловых переговоров.
25. Управленческая риторика и средства речевого воздействия.
26. Факторы речевого воздействия в масс-медиа.
27. Характеристики конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов.

**ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЙ В СЕРВИСЕ»**

Творческое задание по данной дисциплине состоит в написании эссе по следующим темам:

1. Тема «Прикладные модели коммуникации»
2. Тема «Бизнес-коммуникация как особая разновидность

3. общения»
4. Тема «Имидж-информация в Интернете»
5. Тема «Коммуникации и корпоративная культура»
6. Тема «Конструктивные приемы ведения споров»
7. Тема «Манипуляции в коммуникации»
8. Тема «Модели поведения личности»
9. Тема «Научные проблемы коммуникаций»
10. Тема «Ораторское искусство и деловое общение»
11. Тема «Бизнес-коммуникации в управлении персоналом»
12. Тема «Конфликты, методы выхода из конфликтных ситуаций»
13. Тема «Методы воздействия на партнера»

9.4. Вопросы для итогового контроля (зачет)

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение практических заданий в течение семестра (оценки)
- выполнение рефератов (презентаций) и творческих заданий в течение семестра (оценки);
- устное собеседование на зачете (зачтено/незачтено) и т.п.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине в 3 семестре является **зачет**. Зачет по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Проверяемые компетенции:

ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг
---------------	---

Критерии и шкала оценивания:

Отметка «зачтено» ставится, если:

- студент знает основные разделы дисциплины,
- знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, или знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, но в ответе на вопросы отсутствуют понятия, необходимые для полного раскрытия вопроса билета, нарушается логика изложения материала,

- подкрепляет свой ответ на вопрос ссылкой на нормативно-правовые акты
- имеет творческий подход,
- ответил на тестовые вопросы, не допустивши ошибок или ответил на тестовые вопросы, сделавши исправления и поправки.

Отметка «не зачтено» ставится, если:

- студент не знает основные разделы дисциплины,
- не знает определения основных понятий,
- ответил только на один вопрос билета,
- не ориентируется в материале курса,
- не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки.
- Если студент не полностью изложил фактический материал даже в сокращенном объеме, требуемом на зачете, не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки ему не выставляется оценка.

Вопросы для итогового контроля (зачет)

1. Что такое коммуникации в бизнесе?
2. Каковы виды бизнес коммуникаций?
3. В чем заключаются особенности вербальных и невербальных средств общения?
4. В чем состоит коммуникативный потенциал личности?
5. Что такое этика деловых отношений?
6. Каковы гендерные различия деловых коммуникаций?
7. Каковы особенности деловой беседы?
8. Каковы правила проведения деловой беседы?
9. Каковы принципы этики деловых отношений и делового поведения?
10. В чем состоит специфика делового разговора по телефону?
11. Каким образом проводятся деловые совещания, дискуссии и споры?
12. В чем состоит коммуникативная сторона деловых отношений?
13. Каковы этические проблемы деловых отношений?
14. Каково понятие профессиональной и деловой этики?
15. Что такое этикет?
16. Каковы задачи этикета?
17. Каким образом проводятся деловые совещания, дискуссии и споры?
18. Каковы виды бизнес-коммуникаций?
19. Каковы особенности деловой беседы?
20. Каковы правила проведения деловой беседы?
21. Каковы принципы деловых отношений и делового поведения?
22. Назовите основные стили коммуникации.
23. Приведите основные требования к публичной речи.
24. Особенности активного слушания
25. Бизнес-коммуникации в управлении персоналом
26. Ведение делового совещания
27. Прикладные модели коммуникации
28. Ведение делового телефонного разговора
29. Визуальные коммуникации
30. Восприятие и понимание человека человеком
31. Деловой разговор как особая разновидность устной речи
32. Имидж-информация в Интернете

33. Искусство словесной атаки
34. Коммуникации и корпоративная культура
35. Конструктивные приемы ведения споров
36. Умение выбирать и носить одежду по правилам делового этикета
37. Манипуляции в коммуникации
38. Методы воздействия на партнеров
39. Модели поведения личности
40. Научные проблемы коммуникаций

9.5 Примеры тестовых заданий

Текущий контроль знаний студентов выполняется в виде тестовых вопросов, предлагаемых студентам в течение семестра.

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся целям обучения на определённом этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

Цель такого контроля заключается в анализе текущей успеваемости, а также корректировке работы преподавателя. Студентам предлагается группа вопросов или тестов, на которые даются письменные ответы.

Проверяемые компетенции:

ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг
---------------	---

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 40-60 % вопросов;
- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 61-85 % вопросов;
- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на более чем 85 % вопросов.

Примеры тестовых заданий

Вариант 1:

1. Основными элементами процесса коммуникации выступают:

- 1) отправитель;
- 2) сообщение;
- 3) получатель;
- 4) каналы передачи информации;
- 5) кодирование.

2. Какое из приведенных ниже утверждений верно:

- 1) коммуникация состоялась, если коммуникатор отправил сообщение;
- 2) коммуникация состоялась, если получатель получил, понял и принял сообщение;
- 3) коммуникация состоялась, если получатель декодировал сообщение;
- 4) коммуникация состоялась, если отправитель передал сообщение?

3. Что делает процесс коммуникации двусторонним:

- 1) наличие получателя;
- 2) полученное сообщение;

- 3) декодирование сообщения;
- 4) обратная связь;
- 5) передача сообщения.

4. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- 1) направленность на помощь работнику;
- 2) понятность;
- 3) своевременность;
- 4) полезность;
- 5) достоверность.

5. Если руководители подразделений обеспечивают регулярную обратную связь с подчиненными и прислушиваются к их мнению, то это может привести к тому, что:

- 1) подчиненные «погрязнут» в обсуждении заданий и затянут их выполнение;
- 2) подчиненные будут работать производительнее, но не будут удовлетворены работой;
- 3) подчиненные будут удовлетворены работой, но будут работать «спустя рукава»;
- 4) подчиненные будут удовлетворены работой и повысят производительность труда и качество выполнения заданий;
- 5) руководитель в конечном счете пойдет на поводу у подчиненных.

6. Подчиненный утаил информацию, боясь рассердить руководителя. Это пример того, что зависимые сотрудники:

- 1) хотят произвести хорошее впечатление на руководителя;
- 2) работают более производительнее;
- 3) озабочены в основном тем, чтобы угодить своему руководителю, и не думают об улучшении работы подразделения;
- 4) рвутся в руководители сами, чтобы стать независимыми и обезопасить себя;
- 5) в конечном итоге «подсилят» руководителя и займут его место.

7. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- 1) каналы общения;
- 2) мотивы коммуникации;
- 3) средства коммуникации;
- 4) реальность осуществления коммуникаций;
- 5) пространственное расположение каналов;
- 6) тип коммуникационной сети.

8. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- 1) угол общения партнеров;
- 2) телефон;
- 3) мимика;
- 4) дистанция между общающимися;
- 5) похлопывание по спине.

9. Какие позиции при общении отражают следующие рисунки?

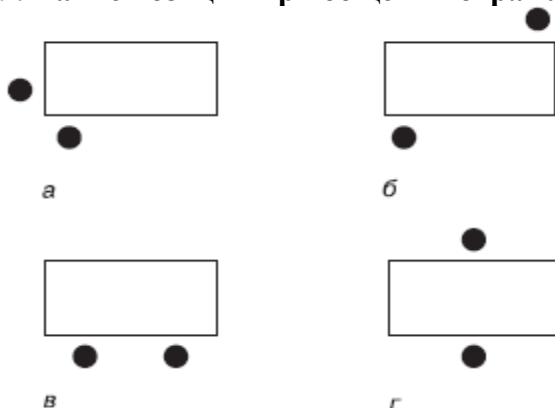


Рис. Позиции при общении

10. Решение может быть принято раньше, чем выслушаны все члены группы. Это может привести к:

- 1) незаинтересованности членов группы в выполнении принятого решения;
- 2) поддержке членами группы мнения руководителя;
- 3) скрытому «саботажу» в процессе выполнения решения;
- 4) экономии времени;

Вариант 2:

1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов;
- 2) определенного темпа речи;
- 3) установления определенной дистанции между общающимися;
- 4) устной речи;
- 5) похлопываний по плечу;
- 6) информационных технологий.

2. Невербальными средствами общения являются:

- 1) рукопожатие;
- 2) походка;
- 3) телефон;
- 4) взгляд;
- 5) электронная почта.

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- 1) устная речь;
- 2) мимика;
- 3) рукопожатие;
- 4) поза;
- 5) покашливание.

4. Определите, какое из предложенных выражений лица определяют названные ниже эмоциональные состояния:

- 1) скепсис;
- 2) сильная злость;
- 3) бурная радость;
- 4) враждебность;
- 5) безразличие.

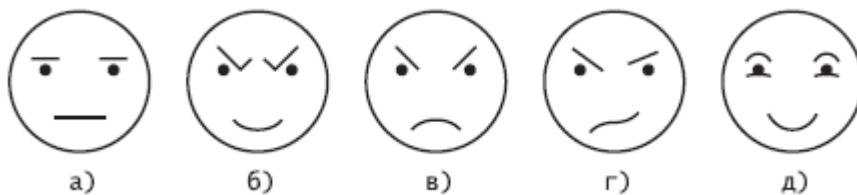


Рис. Выражение лица и эмоциональное состояние

5. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- 1) интонация;
- 2) жесты;
- 3) плач;
- 4) дистанция между общающимися;
- 5) громкость голоса.

6. Экстралингвистическими средствами невербального общения являются:

- 1) покашливание;
- 2) тембр голоса;
- 3) смех;
- 4) паузы;

5) пантомимика.

7. Такесическими средствами невербального общения выступают:

- 1) жесты;
- 2) рукопожатие;
- 3) направление взгляда;
- 4) вздохи;
- 5) поцелуй.

8. Определите, в какой из коммуникационных сетей формальное лидерство разделено или полностью отсутствует:

- 1) «колесо»;
- 2) «игрек»;
- 3) «всеканальная»;
- 4) «вертушка»;
- 5) «круг».

9. Укажите, в каких коммуникационных сетях трудно организовать неформальный канал общения:

- 1) «цепочка»;
- 2) «всеканальная»;
- 3) «шпора»;
- 4) «круг»;
- 5) «колесо».

10. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- 1) экономические;
- 2) физические;
- 3) временные;
- 4) юридические;
- 5) культурные.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Взаимодействие с потребителями услуг»

**Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»
Профиль: «Сервис транспортных средств»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

Содержание рабочей программы

1. Пояснительная записка	4
1.1. Наименование дисциплины (модуля)	4
1.2. Место дисциплины в структуре ООП	4
1.3. Объем дисциплины	4
1.4. Перечень планируемых результатов обучения	4
2. Содержание дисциплины	6
2.1. Тематический план	6
2.2. Основные разделы курса	7
2.3. Тематика практических работ	8
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	9
3.1. Перечень компетенций	9
3.2. Показатели достижения компетенций	11
3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций	12
3.4. Критерии оценки знаний	13
4. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины	17
4.1. Рекомендуемая основная литература	17
4.2. Рекомендуемая дополнительная литература	17
5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	18
6. Методические указания для обучающихся	18
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	20
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	20
9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	22
9.1. Примеры самостоятельных работ по дисциплине	22
9.2. Темы для контрольных работ	24
9.3. Темы для самостоятельного изучения	25
9.4. Вопросы для итогового контроля	27
9.5. Примеры тестовых заданий	29

1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины (модуля)

Модуль 6 (Б1.Б.05) «Основы сервисной деятельности»
«Взаимодействие с потребителями услуг»

1.2. Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению «Сервис»

Учебная дисциплина «Взаимодействие с потребителями услуг» относится к блоку обязательных дисциплин (Б1.Б.05.05). Дисциплина изучается в 5 семестре, по итогам курса студентами сдается дифференцированный зачет.

1.3. Объем дисциплины «Взаимодействие с потребителями услуг» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Взаимодействие с потребителями услуг» составляет 144 часа, в том числе аудиторная нагрузка составляет 58 часов, самостоятельная работа студентов – 86 часов, 4 зачетные единицы, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем проводится в виде еженедельных консультаций с использованием lms 2 ;lms 3; brs.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Взаимодействие с потребителями услуг», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы. Знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

В процессе освоения дисциплины «Взаимодействие с потребителями услуг» обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-4	«прикладной бакалавр» должен обладать способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теорию организации обслуживания, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - основные методики и приёмы гармонизации общения как социальной перцепции; - возможности психологии в успешном разрешении жизненных и профессиональных проблем; - типологию клиентов. <p>уметь:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - работать с психодиагностическими методиками; -соблюдать в своей деятельности профессионально-этические нормы; - гибко проявлять инициативу в общении и разрешении возникших вопросов; -быстро и точно ориентироваться в ситуации взаимодействия с людьми; - применять усвоенные знания в реальных жизненных ситуациях, в общении с другими, повышая, таким образом, коммуникативную компетентность. <p style="text-align: center;">владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; - технологиями и техниками установления психологического контакта с потребителями услуги; - технологиями презентации и самопрезентации; - методами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в коллективе; - технологиями работы с «трудным клиентом»;
ОПК-2;	<p><i>«прикладной бакалавр» должен обладать способностью, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</i></p>	<p style="text-align: center;">знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общие теоретико-методологические принципы психодиагностики; - этические и правовые основы психодиагностики; - профессионально важные качества и компетенции работника сферы сервиса; - общепсихологические закономерности самопрезентации с целью эффективного взаимодействия. <p style="text-align: center;">уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных видах психодиагностических методик; -понимать потребности и мотивы поведения другого человека в контексте ситуации. <p style="text-align: center;">владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности.

2. Содержание дисциплины
2.1 Тематический план

№ Раз- дела те- мы	Наименование разделов и тем дисциплины	Количество часов					Само- ст. раб.
		Всего	Аудиторные занятия			КСР	
			В том числе				
		Лекции	Практ занят.	Лабор. занят.			
<i>Модуль 6 (Б1.Б.05.05). «Взаимодействие с потребителями услуг»</i>							
I. Часть							
Психодиагностика					-		
1.	Общие представления о методах в психодиагностике	12	2	5	-		5
1.1	Классификация и краткая характеристика методов	12	2	5	-		5
2.	Психологическое поле личности	28	2	6	-		20
2.1	Совокупность явлений составляющих основу психологического поля личности	14	1	3	-		10
2.2	Основы психодиагностики потребителя до начала контакта с ним	14	1	3	-		10
3.	Социально-психологическая диагностика личности	37	6	8	-		23
3.1	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	15	2	3	-		10
3.2	Основные технологии установки контакта с потребителем-партнёром по общению	15	2	3	-		10
3.3	Социально-психологический паспорт личности потребителя	7	2	2	-		3
	Итого по I части:	70	10	19			48
II. Часть							
Психологический практикум					-		
1.	Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо.	28	4	7	-		10
1.1	Поведение в процессе взаимодействия	14	4	5	-		5

	специалиста по сервису с потребителем услуг						
1.2	Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя	14	2	2			5
2.	Внешнее и внутреннее поведение	16	7	4			10
2.1	Эмоциональная и функциональная составляющая деятельности работника сферы сервиса	16	7	4			10
3.	Психологический конфликт	24	4	4			16
3.1	Конфликты в сфере сервиса	13	2	2			15
3.2	Техники благоприятного разрешения конфликта	11	2	2			6
4.	Тренинги	6		4			2
4.1	Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия	6	-	4			2
	Итого по II части:	74	10	19			38
	Всего часов:	144	20	38	-		86
<i>Итого по дисциплине</i>		4 ЗЕ ¹					

¹ ЗЕ - зачётная единица (1ЗЕ=36 часов)

2.2. Основные разделы курса

I. Часть	ПСИХОДИАГНОСТИКА
Раздел 1.	Общие представления о методах в психодиагностике
<i>Тема 1.1</i>	Классификация и краткая характеристика методов
Раздел 2.	Психологическое поле личности
<i>Тема 2.1</i>	Совокупность явлений составляющих основу психологического поля личности
<i>Тема 2.2</i>	Основы психодиагностики потребителя до начала контакта с ним
Раздел 3.	Социально-психологическая диагностика личности
<i>Тема 3.1</i>	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения
<i>Тема 3.2</i>	Основные технологии установки контакта с потребителем-партнёром по общению
<i>Тема 3.3</i>	Социально-психологический паспорт личности потребителя
II. Часть	ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ
Раздел 1.	Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к

	кому- либо.
<i>Тема 1.1</i>	Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг
<i>Тема 1.2</i>	Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя
Раздел 2.	Внешнее и внутреннее поведение
<i>Тема 2.1</i>	Эмоциональная и функциональная составляющая деятельности работника сферы сервиса
Раздел 3.	Психологический конфликт
<i>Тема 3.1</i>	Конфликты в сфере сервиса
<i>Тема 3.2</i>	Техники благоприятного разрешения конфликта
Раздел 4.	Тренинги
<i>Тема 4.1</i>	Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия

Часть I:

Раздел 1. Общее представление о методах психодиагностики

Тема 1.1 Классификация и краткая характеристика методов

Классификация психодиагностических методик: подходы к классификации, критерии классификации. Характеристика видов психодиагностических методов и методик, используемых в современной психодиагностической практике.

Тесты. Определение понятия тест. Тесты интеллекта, достижений, креативные тесты и др. Анкеты, личностные опросники. Проективные методы. Психофизиологические методы. Метод наблюдения в естественном эксперименте. Метод обучающего эксперимента. Контент-анализ. Биографические методы.

Основные психометрические характеристики теста: стандартизация, валидность, надежность. Статистические методы обработки тестов при сопоставлении 2-х и более групп испытуемых. Математические критерии достоверности, применяемые в психодиагностике. Проблема психодиагностики и математической обработки данных, полученных на больших выборках испытуемых (психодиагностика при массовых исследованиях в социальной психологии и массовые медико-психологические эпидемиологические исследования). Понятие нормы, контрольной группы, группы сравнения. Технология создания и адаптации методик.

Основные понятия: вербальные и невербальные психодиагностические методики, объективные тесты, стандартизированные самоотчёты, шкальные техники, проективные техники, открытые опросники, индивидуально – ориентированные техники, диалогические техники, тест, наблюдение, эксперимент, контент-анализ, психофизиологические методики, стандартизация, надёжность, валидность

Код формируемых компетенций - ОК-4; ОПК-2

Раздел 2. Психодиагностическое поле личности

Тема 2.1. Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности

Основные современные теории личности (психодинамические, социодинамические и интеракционистские). Личность в контексте аналитической психологии К. Г. Юнга. Личность в контексте теорий гуманистической психологии (К. Роджерс, А. Маслоу, Г. Олпорт). Типы организации характеров в контексте теории психоанализа (З. Фрейд, Э. Эриксон). Теории базовых конфликтов К. Хорни. Личность в контексте теорий черт, акцентуаций, психологических типов (Э. Кречмер, А. Э. Личко, К. Леонгард и др.).

Основные теоретико-методологические подходы к исследованию интеллекта и способностей. Исторический экскурс исследования интеллекта и способностей. Определение терминов «интеллект», «способность». Тесты для измерения интеллекта и их виды. Френсис Гальтон, Альфред Бине – основоположники тестового метода в диагностике интеллекта и способностей.

Основные понятия: личность, сознательное, бессознательное, предсознательное, «Сверх Я», «Оно», «Я», самость, сознание, личностное бессознательное, коллективное бессознательное, интроверсия, экстраверсия, самоактуализация, интеллект, способность, тип, акцентуация.

Тема 2.2 Основы психодиагностики потребителя до начала контакта с ним

Ситуативное наблюдение и его роль в создании первого впечатления при изучении личности потребителя.

Изучение психологического запроса потребителя. Теоретико-методологической основы исследования личности потребителя. Подбор приемов и методов изучения личности потребителя.

Основные понятия: визуальная психодиагностика, ситуативное наблюдение, проницательность, экспресс-диагностика, самопрезентация, психологическая защита, маскирующее поведение.

Код формируемых компетенций - ОК-4; ОПК-2

Раздел 3. Социально-психологическая диагностика потребителя

Тема 3.1 Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения

Основные характеристики процесса общения. Общение как коммуникативная функция. Общение как средство передачи информации. Характеристика внешней и внутренней речи. Общение как активная форма передачи информации. Психологические и социальные барьеры при общении.

Интерактивная сторона общения. Способы невербальной коммуникации (мимика, жесты, тембр голоса, темп речи и т.д.). Перцептивная сторона общения. Характеристика основных паттернов при восприятии личности (глазодвигательные паттерны, слова, предикаты, позы тела, движение рук и т.д.).

Основные понятия: общение, функции общения, внешняя речь, внутренняя речь, восприятие, понимание, самовосприятие, коммуникация, идентификация, эмпатия, рефлексия, заражение, внушение, убеждение, подражание; психологические барьеры: избегание, авторитет, непонимание, рефлексивное и нерефлексивное слушание.

Тема 3.2. Основные технологии установления контакта с потребителем – партнёром по общению.

Осуществление обратной связи как проявление эмпатии. Установление перцептивной модальности для экспетации (ожидания) и установление общительности потребителя с психодиагностом.

Основные понятия: деловая беседа, аттракция, комплименты, эмпатия, экспетации, перцептивная модальность.

Тема 3.3 Социально-психологический паспорт личности потребителя

Индивидуально-психологические особенности потребителя. Типология потребителей. Стратегии поведения потребителей в ситуации взаимодействия. Эмоциональная, когнитивная и поведенческая характеристики установок потребителя. Акцентуированные особенности потребителя.

Основные понятия: типология потребителя: выбирающий коммуникатор, исследователь, гедонист, жертва, бунтовщик, активист, гражданин; темперамент, акцентуированный тип, мыслитель, практик, собеседник, транзактный анализ Э. Берна.

Код формируемых компетенций - ОК-4; ОПК-2

Часть II:

Раздел 1. Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо

Тема 1.1 Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг

Многообразие подходов к изучению поведения человека. Сравнение и сопоставление теорий. Некоторые черты психологической структуры личности. Методики оценки личностных черт. Методы быстрой, не требующей специальных исследований диагностики существенных индивидуальных особенностей человека и его психического состояния в данный момент. Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) поведение. Наиболее актуальные вопросы влияния социума на становление особой иерархии убеждений и мотивов личности. Психоаналитическая точка зрения на внутреннее поведение человека. Факторы, указывающие на идеологические убеждения.

Тема 1.2 Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса и туризма на личность потребителя

Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению: личный имидж. Как складывается первое впечатление о человеке. Влияние стиля одежды на восприятие человека. Другие факторы, влияющие на первое впечатление.

Этика делового общения. Правильность постановки вопросов. Приемы эффективного слушания. Правила вербального этикета. Подготовка к деловой беседе. Правила деловой переписки. Правила общения по телефону. Выявление и предотвращение манипулирования и психологического давления при деловых переговорах.

Код формируемых компетенций - ОК-4; ОПК-2

Раздел 2. Внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) и внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) поведение

Тема 2.1 Эмоциональная и функциональная составляющая деятельности работника сферы сервиса

Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека (мимика, выражения глаз, жесты, поза, походка, осанка, речь). Диагностика вербальных средств общения. Речевые средства общения. Взаимосвязь интонации и эмоций. Проявление эмоций как средство вербального общения. Язык жестов. Глаза и язык взгляда. Черты лица человека и его характер. Традиции языка жестов и наиболее распространенные значащие жесты. Экспресс-диагностика потребностей потребителей. Методы диагностики мотивов потребителей. Личность и эстетические предпочтения.

Код формируемых компетенций - ОК-4; ОПК-2

Раздел 3. Психологический конфликт

Тема 3.1 Конфликты в сфере сервиса

Виды и типы конфликта (внутриличностный, межличностный, межгрупповой и др.). Источники, причины и стадии протекания конфликтов. Динамика конфликтов. Условия возникновения внутриличностного конфликта. Типология внутриличностных конфликтов. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Трудовые конфликты. Разрешение межэтнических конфликтов. Конфликты в сфере сервиса. Особенности и механизмы разрешения конфликтов в сфере сервиса. Оценка допустимости поведения партнера.

Тема 3.2 Техники благоприятного разрешения конфликта

Принципы психологического посредничества. Способы разрешения конфликтов с участием третьей стороны. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте. Особенности управления конфликтами. Технологии предупреждения конфликта. Пять способов снижения агрессии. Стресс и предупреждения конфликта.

Код формируемых компетенций - ОК-4; ОПК-2

Раздел 4. Социально-психологический тренинг как форма практического обучения специалистов сферы сервиса

Тема 4.1 Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия

Проведение тренингов с целью: сформировать прочные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности будущих специалистов в сфере сервиса на практике.

Задачи:

- овладеть умениями и навыками по использованию методов быстрой, не требующей специальных исследований диагностики существенных индивидуальных особенностей человека и его психического состояния в данный момент;
- выработать коммуникативные навыки в технологии управления поведением человека, а также изучить механизмы воздействия и приемы манипулирования.

Код формируемых компетенций - ОК-4; ОПК-2

2.3. Тематика практических работ

№ п/п	часы	И. Часть. ПСИХОДИАГНОСТИКА
1.	1	Психодиагностический метод, его основная направленность и требования к нему.
2.	1	Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя. <i>Самодиагностика № 1:</i> Диагностика интеллекта и умственного развития – «Тест структуры интеллекта» Р. Амтхауэра. Лабораторная работа
3.	2	Распознавание эмоционального состояния клиента по его мимике. Диагностика жестов, поз. Жесты лжи и обмана. <i>Самодиагностика № 2:</i> Диагностика интеллекта и умственного развития – «Тест Стандартные чёрно-белые прогрессивные матрицы» Дж. Равенна
4.	3	Аналитическое наблюдение коммуникативного воздействия как систематическое наблюдение за процессом общения окружающих людей со стороны и формирование личного «арсенала» эффективных средств и способов общения. <i>Самодиагностика № 3:</i> Психодиагностика креативности– «Краткий тест творческого мышления» (КТТМ) Щерблановой Е.И.
5.	3	Основные приемы изучения личности потребителя. Первое впечатление, экспетации (ожидание), эмпатия и ее влияние на взаимодействие с потребителем, общительность. <i>Самодиагностика № 4:</i> Психодиагностика свойств темперамента - «Тест структуры темперамента» В. М. Русалова
6.	4	Типология потребителей. Признаки потребителей: образ жизни, демографические характеристики, подразделяющие потребителей по половозрастным признакам, уровень подготовки и квалификации потребителей, культурные запросы потребителей. <i>Самодиагностика № 5:</i> Психодиагностика характера – «16-PF» Р. Кеттелла Подготовка к контрольной работе по методике 16-PF Кеттелла (заключение, рекомендации).
7.	5	Стратегические и тактические позиции для выявления потребностей и возможностей потребителей. Методика корректного определения возможностей и потребностей потребителя. <i>Самодиагностика № 6:</i> Патохарактерологическая диагностика - СМИЛ (модификация Собчик Л. Н.)
II. Часть. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ		
8.	2	Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение. <i>Самодиагностика № 7:</i> Патохарактерологическая диагностика – «Тест акцентуаций характера» Леонгарда К. - Шмишека Х.
9.	2	Содержание и разновидности внешнего вида и речевого поведения специалиста по сервису. <i>Самодиагностика № 8:</i> Психодиагностика эмоциональной сферы личности: 1)Ж. Тэйлор «Шкала проявления тревожности» (адапт. Немчина)

		2)Спилбергер Ч. Д. «Шкала реактивной и личностной тревожности» (адапт. Ханин Ю. Л.) 3)Басс - Дарки «Диагностика проявления агрессивности» (адапт. Осницкого) 4)В. А. Доскин «САН» 5)Методика дифференциальной диагностики депрессивных состояний В. Зунга (адапт. Т. Н. Балашовой).
10.	2	Мимика, жесты, пантомимика как средство выражения психических состояний. Самодиагностика № 9: Психодиагностика ценностно- смысловой сферы личности: 1)тест ЦО М. Рокича 2)методика САТ Э. Шострома (адапт. Л.Я. Гозман, М.В. Кроз) 3)СЖО Дж. Крамбо, Л. Махолик (адапт. Д.А. Леонтьев)
11.	2	Оптимальные стратегии поведения специалиста по сервису с клиентом в условиях конфликта. Самодиагностика № 10: Психодиагностика мотивационно-потребностной сферы: 1)Методика диагностики личности на мотивацию к успеху Т. Элерса 2)Методика диагностики личности на мотивацию к избеганию неудач Т. Элерса 3)Методика диагностики степени готовности к риску С. Шуберта
12.	2	Психологические основы взаимодействия с клиентом. Самодиагностика № 11: Проективные методы диагностики - Тест «Рисунок семьи» в адаптации Т. Хоментausкас.
13.	2	Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента. Самодиагностика № 14: Методы «скорой» диагностики – «Методика цветовых выборов» (МЦВ) М. Люшера Лабораторная работа
14.	2	Техника эффективной презентации сервисного продукта в прямом контакте. Самодиагностика № 15: Методы «скорой» диагностики – «Тематический апперцепционный тест» (ТАТ) Мюррея.
15.	2	Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств.
16.	3	Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Перечень компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-4	<i>«прикладной бакалавр» должен обладать способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>	знать: - теорию организации обслуживания, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; -основные методики и приёмы гармонизации общения как социальной перцепции; - возможности психологии в успешном разрешении жизненных и профессиональных проблем; - типологию клиентов.

		<p style="text-align: center;">уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с психодиагностическими методиками; -соблюдать в своей деятельности профессионально-этические нормы; - гибко проявлять инициативу в общении и разрешении возникших вопросов; -быстро и точно ориентироваться в ситуации взаимодействия с людьми; - применять усвоенные знания в реальных жизненных ситуациях, в общении с другими, повышая, таким образом, коммуникативную компетентность. <p style="text-align: center;">владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; - технологиями и техниками установления психологического контакта с потребителями услуги; - технологиями презентации и самопрезентации; - методами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в коллективе; - технологиями работы с «трудным клиентом»;
ОПК-2;	<p><i>«прикладной бакалавр» должен обладать способностью, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</i></p>	<p style="text-align: center;">знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общие теоретико-методологические принципы психодиагностики; - этические и правовые основы психодиагностики; - профессионально важные качества и компетенции работника сферы сервиса; - общепсихологические закономерности самопрезентации с целью эффективного взаимодействия. <p style="text-align: center;">уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных видах психодиагностических методик; -понимать потребности и мотивы поведения другого человека в контексте ситуации. <p style="text-align: center;">владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности.

3.2. Показатели достижения компетенций

Компетенция	Содержание	Форма оценочных средств (ОС)
<p>ОК-4 «прикладной бакалавр» должен обладать способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теорию организации обслуживания, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - основные методики и приёмы гармонизации общения как социальной перцепции; - возможности психологии в успешном разрешении жизненных и профессиональных проблем; - типологию клиентов. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с психодиагностическими методиками; - соблюдать в своей деятельности профессионально-этические нормы; - гибко проявлять инициативу в общении и разрешении возникших вопросов; - быстро и точно ориентироваться в ситуации взаимодействия с людьми; - применять усвоенные знания в реальных жизненных ситуациях, в общении с другими, повышая, таким образом, коммуникативную компетентность. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; - технологиями и техниками установления психологического контакта с потребителями услуги; - технологиями презентации и самопрезентации; - методами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в коллективе; - технологиями работы с «трудным клиентом». 	<p>Реферат, дискуссия, тестирование, самостоятельная работа.</p>
<p>ОПК-2 «прикладной бакалавр» должен обладать способностью, выделять и</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общие теоретико-методологические принципы психодиагностики; - этические и правовые основы психодиагностики; - профессионально важные качества и компетенции работника сферы сервиса; - общепсихологические закономерности 	<p>Рефераты, устный опрос, тестирование, самостоятельная работа.</p>

<p><i>учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</i></p>	<p>самопрезентации с целью эффективного взаимодействия.</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в различных видах психодиагностических методик; - понимать потребности и мотивы поведения другого человека в контексте ситуации. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности. 	
--	--	--

3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций

Методические материалы, позволяющие оценить знания, умения и практические навыки, приобретенные обучающимися в процессе освоения дисциплины, включают:

- вопросы для промежуточного и итогового контроля;
- самостоятельные работы;
- тестирование.

3.4. Критерии оценки знаний

Планируемые уровни сформированности компетенции

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня
1	Пороговый (базовый) уровень (обязательный по отношению ко всем выпускникам к моменту завершения ими обучения по ООП)	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при разработке технологий процесса сервиса с учетом требований потребителей, умеет определять и обосновывать требования потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.
2	Повышенный (продвинутый) уровень превосходит «пороговый (базовый) уровень» по одному или нескольким существенным признакам)	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг; способен осуществлять обоснованный выбор и разработку технологий процесса сервиса в различных ситуациях профессиональной деятельности; владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.

3	Высокий (превосходный) уровень (превосходит пороговый уровень по всем существенным признакам, предполагает максимально возможную выраженность компетенции)	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса сервиса и системе клиентских отношений с потребителями услуг, обладает навыками творческого решения нестандартных задач при разработке технологий процесса сервиса с учетом требований потребителей, умеет определять и обосновывать требования потребителей; успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с учетом требований потребителей.
---	---	--

Базовый уровень формирования компетенций предполагает овладение студентом необходимыми теоретическими знаниями, определенными навыками для решения практических задач, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; активно участвовать в дискуссиях по заданной теме. Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенции, получают отметку «удовлетворительно/зачтено» по дисциплине.

Студенты, не освоившие **базовый уровень** формирования компетенции, получают отметку «неудовлетворительно/ не зачтено» по дисциплине.

Повышенный (продвинутый) уровень формирования компетенции предполагает достаточные знания теоретического материала для решения практических задач по дисциплине. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий программы курса и умение применять на практике имеющиеся знания. Студенты, освоившие **повышенный (продвинутый) уровень** формирования компетенции, получают отметку «хорошо/зачтено » по дисциплине.

Высокий (превосходный) уровень формирования компетенции предполагает глубокое знание материала по дисциплине. Ответ студента на дополнительные вопросы без ошибок. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий программы курса и умение применять на практике имеющиеся знания. Студент хорошо ориентируется в основной и дополнительной литературе. Студенты, освоившие **высокий уровень** формирования компетенции, получают отметку «отлично/зачтено» по дисциплине.

Итоговой формой контроля по дисциплине «Взаимодействие с потребителями услуг» является дифференцированный зачет, который проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к зачету по предмету «Взаимодействие с потребителями услуг» получают студенты, Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенций, выполнившие все самостоятельные работы, ответившие на два вопроса из перечня вопросов, предложенных для промежуточного контроля и правильно ответившие на 15 из 26 вопросов итогового теста.

Студенты не сдавшие своевременно все самостоятельные работы и не ответившие на два вопроса из перечня вопросов, предложенных для промежуточного контроля к экзамену/зачету не допускаются.

Студенты, не освоившие **базовый уровень** формирования компетенций, получают отметку **«неудовлетворительно/ не зачтено»** по дисциплине.

Таблица 3.2

Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам формирования, описание шкал оценивания

Этапы освоения компетенции	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенций	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
1 этап	Знать: - теорию организации обслуживания, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; -основные методики и приёмы гармонизации общения как социальной перцепции; - возможности психологии в успешном разрешении жизненных и профессиональных	Не знает	Поверхностное частичное освоение знаний	Общее, не структурированное знание	Достаточный, но содержащий отдельные пробелы уровень знания	Полное освоение знания

	<p>проблем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - типологию клиентов. - общие теоретико-методологические принципы психодиагностики; - этические и правовые основы психодиагностики; - профессионально важные качества и компетенции работника сферы сервиса; - общепсихологические закономерности самопрезентации с целью эффективного взаимодействия. <p>ОК-4; ОПК-2.</p>					
2 этап	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с психодиагностическими методиками; -соблюдать в своей деятельности профессионально-этические нормы; - гибко проявлять инициативу в общении и разрешении возникших вопросов; -быстро и точно ориентироваться в ситуации взаимодействия с людьми; - применять усвоенные знания в реальных жизненных ситуациях, в общении с другими, повышая, таким образом, коммуникативную компетентность. - ориентироваться в различных видах психодиагностических методик; -понимать потребности и мотивы поведения другого человека в контексте ситуации. <p>ОК-4; ОПК-2.</p>	Не умеет	Частично освоенные умения.	Минимально допустимые умения	Достаточные умения	Полностью сформированные умения.
3 этап	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации; - технологиями и техниками установления психологического контакта с потребителями услуги; - технологиями 	Не владеет	Отсутствие навыков Фрагментарное, сопровождающееся значительными ошибками, владение методами и	Минимально необходимое, сопровождающееся не имеющими решающего значения ошибками, владение методами и навыками	В целом достаточное, но содержащее некоторые погрешности владение методами и навыками	Свободное владение и использование без ошибок и погрешностей

презентации и самопрезентации; - методами конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в коллективе; - технологиями работы с «трудным клиентом». - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности. ОК-4; ОПК-2.		навыками			методов и навыков
--	--	----------	--	--	-------------------

Таблица 3.3

Шкалы оценивания

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы (балльно-рейтинговая система)	Баллы
Посещаемость и активная работа на практических занятиях	0-5
Самостоятельные работы	0-25
Итоговое и промежуточное тестирование	0-30
Итого за учебную работу	0-60
Дифференцированный зачет	0-40
Всего	0-100

Таблица 3.4

Балльная шкала оценки

Итоговая оценка	Количество баллов
Неудовлетворительно	менее 40
Удовлетворительно	41 – 60
Хорошо	61 – 85
Отлично	86 – 100

4. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины

4.1. Рекомендуемая основная литература

1. Рамендик, Д. М. Практикум по психодиагностике [Электронный ресурс]: учеб. пособие для акад. бакалавриата/ Д. М. Рамендик, М. Г. Рамендик. - 2-е изд., испр. и доп.. - Москва: Юрайт, 2017. - 1 on-line, 166 с.: ил.. - (Бакалавр. Академический курс. Модуль). - Библиогр.: с. 165. - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-00257-7: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт(1) Свободны: ЭБС Юрайт(1)

2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ В. Г. Велединский. - 2-е изд., стер.. - Москва: КноРус, 2016. - 1 on-line, 175 с.. - (Бакалавриат). - (ФГОС 3+). - Библиогр.: с. 158-161. - Лицензия до 05.09.2018. - ISBN 978-5-406-02161-3: 1500.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кнорус(1) Свободны: ЭБС Кнорус(1)

3. Меликян, О. М. Поведение потребителей [Электронный ресурс]: учеб. для вузов/ О. М. Меликян. - 4-е изд.. - Москва: Дашков и К°, 2014. - 1 on-line, 280 с.: ил., табл.. - Лицензия до 13.03.2018. - ISBN 978-5-394-01043-9: 999.46, 999.46, р. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Лань(1) Свободны: ЭБС Лань(1)

4.2. Рекомендуемая дополнительная литература

1. Еремина, Т. И. Визуальная психодиагностика. Экспресс-методы идентификации личности по внешности, мимике и жестам/ Т. И. Еремина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. - 234, [1] с.: табл.. - (Психологический практикум). - Библиогр.: с. 225-232; в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-222-19157-6: 165.20, 165.20, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1) Свободны: ч.з.N2(1)

2. Реан, А. А. Практическая психодиагностика личности: Учебное пособие/ А. А. Реан. - М.: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та, 2001. - 223 с. - (Практикум по психодиагностике). - Библиогр.: с. 223. - ISBN 5-288-01749-2: 60.00 р. Имеются экземпляры в отделах: всего 3: НА(1), ч.з.N2(1), МБ(ЧЗ)(1) Свободны: НА(1), ч.з.N2(1), МБ(ЧЗ)(1)

3. Поведение потребителей: учеб. пособие для вузов/ под ред. Н. И. Лыгиной, Г. А. Васильева. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ, 2007. - 238, [2] с.: ил., табл.. - Библиогр.: с. 236 (22 назв.). - ISBN 978-5-238-01280-3: 222.53, 222.53, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1) Свободны: ч.з.N5(1)

4. Костина, Г. Д. Поведение потребителей на рынке товаров и услуг: учеб. пособие : для вузов/ Г. Д. Костина, Н. К. Моисеева. - М.: Омега-Л, 2008. - 175 с.: ил., табл.. - (Библиотека высшей школы). - Библиогр.: с. 174-

175 (34 назв.). - ISBN 978-5-370-00640-1: 88.00, 88.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1) Свободны: ч.з.N5(1)

5. Горовиц, Ж. Сервис-стратегия. Управление, ориентированное на потребителя: пер. 2-го англ. изд./ Жак Горовиц. - М.: Дело и Сервис, 2007. - 288 с.: ил, табл., граф.. - ISBN 978-5-8018-0333-3: 314.93, 314.93, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1) Свободны: ч.з.N5(1)

Правовые базы

1. СПС ГАРАНТ <http://www.garant.ru/>
2. ГАРАНТ WWW <http://garant.park.ru/>
3. Кодекс <http://www.kodeks.ru/>
4. Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.psihodiagnostika.com.- Психология. Психоанализ. Психодиагностика.
2. www.psycheya.ru – Информационная психологическая страница.
3. <http://www.psychologies.ru> – Психологические тесты.
4. <http://psyfactor.org> – Стратегии эффективных продаж

6.Методические указания для обучающихся

«Взаимодействие с потребителями услуг» представляют собой обширную область психологии, включающую в себя как широкий спектр теоретических и экспериментальных исследований, так и множество практических приложений.

Теоретической основой «Взаимодействие с потребителями услуг» является психология индивидуальных различий, или дифференциальная психология. В этом разделе психологии выявляются наиболее существенные характеристики, определяющие психологический облик человека, а также исследуется диапазон, в котором они могут варьироваться.

Специалист, работающий в сфере сервиса, должен обладать определенными знаниями в области психологии для более эффективного взаимодействия с потребителями услуг, уметь заранее предусмотреть

потребности и желания клиентов, причем не, только высказанные, но и не осознанные. Профессионально разрешать конфликты, грамотно работать с «трудными клиентами».

Основные *задачи* данной учебной дисциплины предполагают:

- овладение методами психодиагностического исследования, а также методиками диагностики, прогнозирования и проектирования;
- обеспечение будущих специалистов сферы сервиса знаниями в области психодиагностики, помогающими правильно оценивать реальные возможности методик и, исходя из этого, строить свое отношение к этим методикам, как измерительным средствам;
- демонстрацию на практических примерах возможных путей диагностики личности с использованием методик разной направленности;
- использование собственного потенциала в практической деятельности при общении с другими людьми, для самокоррекции и развития тех характеристик, которые недостаточно сформированы.
- научить студентов правильно использовать основные методы исследования в психологии (наблюдение, эксперимент, опрос, беседа);

Объектами профессиональной деятельности специалиста по сервису являются потребители и их потребности в индивидуальных услугах. «Взаимодействие с потребителями услуг» знакомит студентов с методами и способами выявления и формирования этих потребностей. Отсюда вытекают чисто практические задачи:

- отработать методы быстрой (экспресс) диагностики существенных индивидуальных особенностей человека и его психологического состояния;
- ознакомить с особенностями психологического конфликта и способами его благоприятного разрешения;

Учебным планом, помимо лекционного курса, предусмотрены практические занятия, тестирование, а также задания для самостоятельной работы, *цель* которых закрепить и систематизировать знания студентов по дисциплине, развить их навыки самостоятельной работы и научить применять полученные знания и умения при решении практических вопросов.

Студент обязан присутствовать на всех занятиях, которые проводятся по дисциплине «Взаимодействие с потребителями услуг». В случае отсутствия на занятиях студент обязан восполнить этот пробел, самостоятельным изучением соответствующей темы с последующей отработкой.

Студенты, успешно освоившие курс, получают знания и практические навыки необходимые для специалиста в области сервиса.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций и дискуссий.

Практические занятия проводятся в форме групповых занятий и тренингов. По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль (в форме дифференцированного зачёта).

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для обучения дисциплине «Взаимодействие с потребителями услуг» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);

- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов и пр.);

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека.

- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека

- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий Института транспорта и технического сервиса.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

-проектор,

-колонки,

-средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук,

		настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Кабинет для практических занятий.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

При изучении дисциплины используются компьютеры:

1. с установленной операционной системой Windows XP; Vista, 7, 8 или Lunex, Android 4.3 и выше. Процессор 1.400 MHz; 1024 MB оперативной памяти; 150 MB свободного места на диске; звуковая карта;
2. Соединение с Интернетом на скорости не ниже 33.6 Kbps. Желаемые марки компьютеров: MSI, FUJITSU (Siemens)
3. Мультимедийный проектор марки BenQ, Epson - Технология: DLP Световой поток (ANSI лм): 3200 Контрастность: 4000:1 Базовое разрешение: WXGA (1280x800) Формат изображения: 4:3 / 5:4 / 16:9 / 16:10 Например: BenQ MX620ST.
4. Также используется мультимедийный проектор с оптимальной частотой или широкоформатное телевизионное устройство, обладающее свойствами мультимедийного проектора и позволяющее осуществлять трансляцию изображения с монитора компьютера на широкий экран, визуально доступный всем студентам, присутствующим в аудитории.

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

9.1. Примеры самостоятельных работ по дисциплине

Часть I:

Таблица 9.1

Примеры самостоятельных работ по дисциплине

<i>Вариант № 1</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применение психодиагностики в сервисной деятельности. 2. Составить перечень вопросов для изучения интересов потребителя в сервисной деятельности.
<i>Вариант № 2</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и особенности использования личностных опросников в сервисной деятельности. 2. Составить перечень вопросов для изучения потребностей потребителя в сервисной деятельности.
<i>Вариант № 3</i>	<p>Тема: «Оценка выраженности профессиональных качеств».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кем выполнено (ФИО), когда (дата). 2. Описание и анализ результатов исследования (название методики, количество набранных баллов, характеристика обнаруженных свойств). 3. Вывод оформляется в виде ответа на вопрос возможно ли «выгорание» в профессии человека, обладающего выявленными свойствами? Почему? Возможности профессионального роста».
<i>Вариант № 4</i>	<p>Тема: «Оценка способов реагирования в сложных ситуациях взаимодействия».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кем выполнено (ФИО), когда (дата). 2. Описание и анализ результатов исследования (название методики, количество набранных баллов, характеристика обнаруженных свойств). 3. Итог анализа оформляется в виде рекомендаций по преодолению возможной конфликтности во взаимодействии, с указанием причинных оснований выявленных по методикам.

Часть II:

Самостоятельная работа № 1

Раздел №1: Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо. Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение.

Понаблюдайте за людьми чаще краснеющими и бледнеющими. Чем они отличаются друг от друга? Используйте методику определения эмоционального состояния по внешним признакам поведения «Умей читать состояние других». Можно проводить в

коллективе, а потом объяснить механизм, предварительно задав вопрос, почему так происходит?

Инструкция: с помощью таблицы для наблюдения внешних проявлений эмоций отметьте наличие у наблюдаемого данного признака и занесите в бланк соответствующий балл по каждой из 4 групп признаков.

Обработка результатов: подсчитывается количество набранных баллов. Этот показатель служит характеристикой уровня эмоциональной напряженности и может изменяться от 4 до 20 баллов. Чем ниже значение показателя, тем выше уровень эмоциональной напряженности. Значение в 20 баллов является идеальным, но трудно достижимым в стрессовых ситуациях уровнем. Значение ниже, чем 10 баллов, свидетельствует о том, что с данным человеком необходимо провести обучение методам снятия излишнего напряжения.

Таблица 9.2

Таблица для наблюдения внешних проявлений эмоций

№	Характер эмоциональных проявлений	Оценка в баллах
МИМИКА		
1.	Спокоен, уверен, дыхание ровное	5
2.	Слегка взволнован, нахмурен лоб, приподняты брови, уголки губ могут быть слегка приподняты, губы сжаты, дыхание учащенное, но ритмичное	4
3.	Заметно взволнован, брови высоко подняты, зубы сжаты, уголки губ могут быть несколько опущены, могут быть небольшое нарушение симметрии мимики, дыхание учащенное и неритмичное	3
4.	Сильно взволнован, зубы сжаты, желваки на щеках, рот неестественно открыт, уголки рта опущены, заметная асимметрия мимики, резкое учащение дыхания с сокращением фазы выдоха	2
5.	Очень напряжен, оскал зубов, губы вытянуты в трубочку или сосательные движения	1
ТЕЛОДВИЖЕНИЯ		
1.	Координированные, легкие движения	5
2.	Координированные движения, но с некоторыми заметными дополнительными движениями	4
3.	Движения заметно напряжены, плечи слегка приподняты, отдельные	

	движения иногда сопровождаются движением всего тела, некоторая «неуклюжесть»	3
4.	Заметная скованность, движения с несоразмерными усилиями, сопровождаются всем телом, явная раскоординированность	1 - 2
ТРЕМОР		
1.	Тремор отсутствует	5
2.	Небольшой тремор пальцев	4
3.	Заметный тремор рук	3
4.	Тремор рук и ног	2
5.	Тремор рук, ног и мышц лица	1
ВАЗОМОТОРНЫЕ РЕАКЦИИ		
1.	Обычная окраска лица	5
2.	Слегка покраснел или побледнел	4
3.	Заметно покраснел или побледнел	3
4.	Покрылся пятнами	1 - 2

Тема 1.1: Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису с потребителем услуг

1. Занесите основные термины в словарь.
2. Подберите методы психодиагностики, необходимые для изучения потребностей потребителя.
3. Посетите любую фирму в качестве клиента, проведите беседу с работниками контактной зоны, наблюдая за особенностями его поведения. Составьте отчёт.

Тема 1.2: Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сферы сервиса на личность потребителя

1. Занесите основные термины в словарь.
2. Провести самодиагностику в целях исследования собственной личности по случайным произвольным рисункам. После проведения полной самодиагностики необходимо сделать обобщающий вывод.

Раздел № 3: Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.

Проведите самодиагностику по методике К. Томаса. Определите у себя доминирующий тип поведения (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление) в конфликтном взаимодействии. Свяжите эти особенности с другими

качествами Вашей личности. Кратко напишите об этом.

Раздел №4: Социально-психологический тренинг как форма практического обучения специалистов в сфере сервиса.

1. Занесите основные термины в словарь.
2. Разработайте программу социально-психологического тренинга. Работа выполняется группой 4-6 человек.
3. Письменно в рабочих тетрадях сформулировать методику выявления потребностей и возможностей клиента, а также способы постановки косвенных вопросов при собеседовании с клиентом.

Таблица 9.3

Варианты самостоятельных работ

<i>Вариант № 1</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применение психодиагностики в сервисной деятельности. 2. Составить перечень вопросов для изучения интересов потребителя в сервисной деятельности.
<i>Вариант № 2</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и особенности использования личностных опросников в сервисной деятельности. 2. Составить перечень вопросов для изучения потребностей потребителя в сервисной деятельности.
<i>Вариант № 3</i>	<p>Тема: «Оценка выраженности профессиональных качеств».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кем выполнено (ФИО), когда (дата). 2. Описание и анализ результатов исследования (название методики, количество набранных баллов, характеристика обнаруженных свойств). 3. Вывод оформляется в виде ответа на вопрос возможно ли «выгорание» в профессии человека, обладающего выявленными свойствами? Почему? Возможности профессионального роста».
<i>Вариант № 4</i>	<p>Тема: «Оценка способов реагирования в сложных ситуациях взаимодействия».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кем выполнено (ФИО), когда (дата). 2. Описание и анализ результатов исследования (название методики, количество набранных баллов, характеристика обнаруженных свойств). 3. Итог анализа оформляется в виде рекомендаций по преодолению возможной конфликтности во взаимодействии, с указанием причинных оснований выявленных по методикам.

9.2 Примеры ситуационных задач

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

9.3. Темы для самостоятельного изучения

Дисциплина «Взаимодействие с потребителями услуг» предусматривает 86 часов самостоятельной работы бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников.

Самостоятельная работа студентов должна обеспечить выработку навыков самостоятельного творческого подхода к решению практических задач в области сервиса.

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими *рефератов и докладов* с последующим обсуждением:

1. Истоки психодиагностики как науки.
2. Возникновение психологического тестирования.
3. История проективного метода.
4. История контент-анализа как психодиагностической процедуры.
5. Умственные тесты Дж. Кеттелла.
6. Развитие психодиагностики в период с 1901 г до конца 1920-х гг.
7. Развитие психодиагностики в период с 1930 по 1939 гг.
8. Развитие психодиагностики в 1940-е гг.
9. Развитие психодиагностики в 1950-е гг.
10. Развитие психодиагностики в 1960-е гг.
11. Развитие психодиагностики в 1970-е гг.
12. Развитие психодиагностики в 1980-е гг.
13. Развитие психодиагностики в 1990-е гг.
14. Тестирование в образовании.
15. Психодиагностика в дореволюционной России и в СССР.
16. Психодиагностика и смежные направления исследований.
17. Структура интеллекта.
18. Основные тенденции развития психодиагностики.
19. Социальные и этические аспекты психологической диагностики. Этический кодекс психодиагноста.
20. Статистика в обработке материалов психологических исследований.
21. Психологическая диагностика в клиничко-консультационной работе.
22. Применение интеллектуальных тестов в зарубежной психологии на современном этапе.
23. Отечественные работы в области психологической диагностики.

24. Компьютеризированные и компьютерные тесты.
25. Проблема достоверности личностных опросников.
26. Психодиагностика межличностных отношений.
27. Области применения тестирования.
28. Функции и истоки психологического тестирования.
29. Общение как социально-психологическая проблема.
30. Потребитель будущего.
31. Позитивистский и интерпретивистский подходы в изучении психологии потребителя.
32. Покупатель, клиент, потребитель: сходство и различие.
33. Источники, причины и стадии протекания конфликтов. Динамика конфликтов.
34. Условия возникновения внутриличностного конфликта. Типология внутриличностных конфликтов. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
35. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Трудовые конфликты.
36. Принципы психологического посредничества
37. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте.
38. Особенности управления конфликтами. Технологии предупреждения конфликта.
39. Пять способов снижения агрессии.
40. Стресс и предупреждения конфликта.

9.4. Вопросы для итогового контроля (зачет)

1. Психодиагностика как научная отрасль психологии.
2. Психодиагностический метод, его основная направленность и требования к нему.
3. Классификация психодиагностических методик.
4. Социально-этические требования к психодиагностическому исследованию.
5. Характеристика видов психодиагностических методов и методик, используемых в сервисной деятельности: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.
6. Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.
7. Теоретико-методологические подходы к исследованию личности, ее структуры.
8. Виды личностных опросников.
9. Внешние признаки личности клиента.
10. Оценка социального типа личности.

11. Эффекты восприятия клиента.
12. Выбор стратегии поведения.
13. Диагностика потребителя до начала контакта с ним.
14. Язык как информационно-знаковая система: синтаксический, семантический, прагматический аспекты.
15. Коммуникативный процесс как процесс кодификации - декодификации. Способы общения и их различия.
16. Барьеры эффективного общения.
17. Диагностика сигналов глаз и выбор оптимальной стратегии и тактики взаимодействия с клиентом.
18. Определение разновидностей психического состояния личности и его влияние на жизнедеятельность.
19. Распознавание эмоционального состояния клиента по его мимике. Диагностика жестов, поз. Жесты лжи и обмана.
20. Определение социального типа клиента с определенным уровнем дохода по атрибутам внешности.
21. Определение психических свойств клиента по его морфологическим признакам для выбора стратегии поведения при общении с ним.
22. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения.
23. Составление социально-психологического паспорта личности потребителя.
24. Индивидуально-психологические особенности потребителя.
25. Типология потребителей.
26. Стратегия поведения потребителей в ситуации взаимодействия.
27. Методы выявления потребностей и возможностей потребителя: вербальные, невербальные.
28. Стратегические и тактические позиции для выявления потребностей и возможностей потребителей.
29. Методика корректного определения возможностей и потребностей потребителя.
30. Аналитическое наблюдение коммуникативного воздействия.
31. Формирование личного «арсенала» эффективных средств и способов общения.
32. Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспетации (ожидание), эмпатия, общительность.
33. Выделение главных психологических особенностей потребителя-партнера по общению.
34. Многообразие подходов к изучению поведения человека

35. Методы быстрой, не требующей специальных исследований диагностики существенных индивидуальных особенностей человека и его психического состояния в данный момент.
36. Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) поведение.
37. Наиболее актуальные вопросы влияния социума на становление особой иерархии убеждений и мотивов личности.
38. Психоаналитическая точка зрения на внутреннее поведение человека.
39. Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека (мимика, выражения глаз, жесты, поза, походка, осанка, речь).
Диагностика вербальных средств общения.
40. Взаимосвязь интонации и эмоций.
41. Глаза и язык взгляда.
42. Традиции языка жестов и наиболее распространенные значащие жесты.
43. Социальная перцепция: принципы восприятия человеком себя и других в процессе общения.
44. Специфические черты, влияющие на поведение потребителей.
45. Общие принципы анализа невербального поведения потребителя.
46. Типы клиентов и принципы поведения менеджера.
47. Экспресс-диагностика потребностей потребителей.
48. Методы диагностики мотивов потребителей. Личность и эстетические предпочтения.
49. Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению: личный имидж.
50. Как складывается первое впечатление о человеке.
51. Влияние стиля одежды на восприятие человека. Другие факторы, влияющие на первое впечатление.
52. Этика делового общения.
53. Правила вербального этикета.
54. Правила деловой беседы. Правильность постановки вопросов.
55. Правила общения по телефону.
56. Выявление и предотвращение манипулирования и психологического давления при деловых переговорах.
57. Основные признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов (Астеник. Пикник. Атлетик. Дипластик).

58. Определение эмоциональных состояний и прогноз поведения человека по комплексам невербальных признаков.
59. Приемы психологического давления. Логико-психологические приемы манипулирования.
60. Виды и типы конфликта (внутриличностный, межличностный, межгрупповой и др.).

9.5. Примеры тестовых заданий

Вариант 2.

1. Процесс самопознания индивидом внутренних психических актов и состояний:
 - а) эмпатия;
 - б) рефлексия;
 - в) интроспекция.

2. Метод целенаправленного систематического изучения человека:
 - а) анкетирование;
 - б) наблюдение;
 - в) интроспекция.

3. Краткое, стандартизированное, как правило, ограниченное во времени испытательное задание для установления отдельных индивидуальных особенностей испытуемого:
 - а) тест;
 - б) анкета;
 - в) беседа.

4. Метод углубленного исследования и познания человеком актов собственной активности: отдельных мыслей, образов, чувств, переживаний и т.п.:
 - а) интроспекция;
 - б) валидность;
 - в) эмпатия.

5. Назовите автора социометрического метода измерений взаимоотношений в группе:
 - а) К. Левин;
 - б) Я. Морено;
 - в) А. Бине.

6. Анализ результатов деятельности возможен с помощью:
 - а) интервью;
 - б) контен-анализа;
 - в) проективных тестов.

7. Методическое средство для получения первичной социологической и социально – психологической информации, оформляемое в виде набора вопросов, логически связанных с центральной задачей исследования:
 - а) опросник;
 - б) анкета;

в) тест.

8. Система внутренних и внешних условий поведения и деятельности, влияющих на особенности восприятия, понимания и преобразования субъектом конкретной ситуации:

- а) поведение;
- б) контекст;
- в) мотив.

9. Метод получения информации на основе вербальной коммуникации:

- а) беседа;
- б) визуальная диагностика;
- в) тест.

10. Впервые термин «психодиагностика» применён:

- а) в психологии;
- б) в социологии;
- в) в психиатрии.

11. Социально-этические нормы психодиагностики включают:

- а) соблюдение тайны психодиагностического исследования;
- б) не нанесение ущерба обследуемым ради истины;
- в) научную обоснованность методик.

12. Психодиагностика – область психологической науки и практики, посвященная:

- а) разработке методов познания личности (черт личности, эмоциональных состояний);
- б) использованию методов распознавания индивидуальных психологических особенностей человека;
- в) изучению закономерностей психического развития личности.

13. Психодиагностические методы должны отвечать таким требованиям, как:

- а) валидность и надежность;
- б) валидность и стандартность;
- в) стандартность и системность;

14. Надежность теста подразумевает:

- а) постоянство;
- б) устойчивость;
- в) свободу от случайных погрешностей.

15. Специфическими каналами общения являются:

- а) прямой;
- б) косвенный;
- в) управляемый косвенный.

16. Эффект ореола – это:

- а) приписывание человеку несуществующих качеств;
- б) влияние общего впечатления о человеке на его оценку;
- в) проецирование на человека своих качеств.

17. Образ человека включает в себя восприятие таких показателей, как:

- а) фигура, черты лица;
- б) прическа, манера одеваться;
- в) стиль поведения.

18. Имидж - это :

- а) эмоционально окрашенный образ человека;
- б) стиль поведения человека;
- в) стереотип восприятия.

19. Мировоззрение работника сервиса должно включать следующие ценности:

- а) социальная направленность деятельности;
- б) здоровье, духовное богатство;
- в) признавать ценность жизни каждого человека.

20. Человек всегда стремится к тому, кто:

- а) считается красивым;
- б) вызывает положительные эмоции;
- в) много знает.

21. Вид одежды ассоциируются с :

- а) уровнем образования;
- б) уровнем власти;
- в) социальным положением.

22. Проявления симпатии, готовности к общению:

- а) фасцинация;
- б) аттракция;
- в) перцепция.

23. Потребление – процесс:

- а) удовлетворения потребности;
- б) способ коммуникации;
- в) поддержания социальной стабильности.

24. Социальное представление формируется под влиянием таких факторов, как:

- а) мода, престиж;
- б) современность, значимость;
- в) уровень доходов.

25. Информацию о психологических особенностях клиента можно почерпнуть из наблюдений за:

- а) его внешностью;
- б) стилем поведения;
- в) особенностями акцента.

26. С помощью микродвижений тела люди:

- а) выражают симпатии;
- б) выражают отношение к предмету;
- в) посылают сообщения о себе.

27. Организм человека реагирует на эмоциональную ситуацию:

- а) целиком «откликается» на эмоциональную ситуацию;

- б) вовлекается в подготовку соответствующего действия;
- в) реагирует на бессознательном уровне.

28. Группа методов анализа прошлого поведения включает в себя:

- а) интервью;
- б) тесты выявления индивидуальных различий;
- в) экспертные оценки коллег.

29. Методы исследования актуального поведения в реальной деятельности и в специально созданных условиях тренинга основываются на:

- а) моделировании;
- б) наблюдении;
- в) экспертных оценках.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Газораспределительные системы коммунального хозяйства»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: "

"

Калининград

№	Содержание рабочей программы	Стр.
п/п		
1	Наименование дисциплины (модуля)	
2	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	
3	Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	
4	Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	
5	Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)	
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	

1. Наименование дисциплины (модуля)

БЛОК : Б1.В.ДВ.04 АВТОСЕРВИС / Нефтегаз / ЖКХ
Б.В.ДВ.04.01 «Газораспределительные системы коммунального хозяйства»

Цель изучения дисциплины «Газораспределительные системы коммунального хозяйства»:

- изучить состав, устройство, назначение, классификацию, а так же принцип действия газовых сетей и установок.
- дать необходимые знания по их эффективному использованию для повышения качества и объема предоставляемых услуг.

Основные задачи дисциплины:

- подготовка специалистов по сервису, умеющих обоснованно и технически грамотно решать вопросы подбора и использования газового оборудования для обслуживания разнообразных объектов сервиса;
- изучение устройства и принципов действия, технических характеристик и рабочих процессов технических средств и оборудования;
- формирование у студентов общих принципов конструктивной реализации задач газораспределительных процессов;
- умения находить пути совершенствования применяемого газового оборудования и технических средств при эксплуатации систем газоснабжения городов, сельских населенных пунктов, коммунальных и промышленных предприятий.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины «Газораспределительные системы коммунального хозяйства» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код комп.	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -нормативную документацию, технические требования, предъявляемые к внутренним газопроводам; -схемы расположения газопровода и газового оборудования; -конструктивные особенности, устройство и принцип действия оборудования; -требования, предъявляемые к газу для бытовых и промышленных нужд. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -пользоваться нормативной документацией; -проводить анализ работы систем газоснабжения; -осуществлять выбор оборудования систем газоснабжения; -составлять заключение о состоянии внутридомовых и внешних сетей и устройств газоснабжения по результатам обследования. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методами и средствами оценки технического состояния систем газоснабжения в процессе их эксплуатации; -навыками расчётного обоснования подбора газогорелочных устройств и систем газораспределения с учетом требований потребителя; -владеть навыками техники безопасности при обслуживании и ремонте газового хозяйства.
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -значение и задачи технического совершенствования, реконструкции и ремонта систем газоснабжения; -газовое оборудование коммунально-бытового сектора; -требования, предъявляемые к качеству газа, технические условия на газ. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -производить подбор оборудования для коммунально-бытовых предприятий; -пользоваться нормативной документацией при расчётах и реконструкции систем

		<p>газоснабжения; -осуществлять соблюдение параметров эксплуатационного режима работы систем газоснабжения, для повышения их надежности и экономичности. Владеть: -владеть навыками проведения обследования систем газораспределения и газоснабжения; - методами подбора газогорелочных устройств и оборудования систем газораспределения и газоснабжения; -методикой оценки характера и причин изменения эксплуатационных параметров систем газоснабжения.</p>
ПК-10	<p>готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p>	<p>Знать: -требования к помещениям для отопительных газовых приборов; -классификацию газопроводов, входящих в систему газоснабжения гражданских зданий; - виды и типы газового оборудования гражданских зданий. Уметь - рационально использовать и эксплуатировать внутридомовые газовые сети; -использовать современное оборудование при обслуживании и ремонте внутридомовой системы газоснабжения; -составлять заключение о состоянии внутридомовых и внешних сетей и устройств газоснабжения по результатам обследования. Владеть: -методикой оценки характера и причин изменения эксплуатационных параметров систем газоснабжения; -принципами рациональной эксплуатации, управления, обслуживания, ремонта внутридомовых газовых сетей; - технологиями проведения всех видов работ по эксплуатации и обслуживанию внутридомовой системы газоснабжения гражданских зданий.</p>

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций как в традиционной, так и в форме

презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в сервисной деятельности. Практическое занятия проводятся для закрепления основных теоретических положений изучаемых лекциями и приобретение студентами умений и практических навыков по подбору соответствующих технических средств для предприятий сервиса.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

Показатели достижения компетенций

Код комп.	Содержание компетенций	Форма оценочных средств (ОС)
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Защита текущих практических заданий (см. п.9.1.1), являющимися срезам по конкретным темам практических занятий Написание рефератов, подготовка докладов, презентаций по направлениям и тенденциям развития научно-технического прогресса (см. п.9.3) Выполнение промежуточного тестирования по разделам дисциплины (см. п. 9.4) Итоговая аттестация по дисциплине в виде экзамена (см. п. 9.3)
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Уровень формирования компетенции	Содержательное описание уровня	Основные признаки освоения компетенции (дескрипторы)	Примечание
Пороговый уровень	Минимальные требования и характеристики сформированности компетенции	<p>Знает цели, задачи, проблемы.</p> <p>Имеет представление о способах, методах и средствах решения задач, о технической документации.</p> <p>Владеет терминами, основными понятиями, классификацией объектов, методов и средств.</p> <p>Способен сопоставлять различные варианты решения задач, самостоятельно находить необходимую информацию и работать с базами данных.</p>	Обязателен для всех студентов, осваивающих любой вид профессиональной деятельности
Средний уровень	Превышение минимальных требований и характеристик компетенции. Совокупность требований и характеристик компетенции, позволяющих решать типовые задачи в профессиональной деятельности	<p>Знает основные закономерности, содержание и сущность процессов и явлений, устройство, принципы, способы и методы действия, регулировок, технического обслуживания и ремонта типовых технических объектов профессиональной деятельности, а также структуру и функционирование предприятий отрасли.</p> <p>Владеет методами и средствами типовых расчетов объектов, совокупностью инженерных и управленческих знаний, позволяющих решать типовые задачи профессиональной деятельности.</p>	Обязателен для всех студентов, осваивающих любой вид профессиональной деятельности базового уровня

		<p>Способен самостоятельно решать типовые задачи и принимать инженерные и управленческие решения по известному алгоритму в условиях полной определенности.</p> <p>Способен к самостоятельному освоению компетенции высокого уровня.</p>	
Высокий уровень	<p>Превышение требований и характеристик среднего уровня освоения компетенции. Совокупность требований и характеристик компетенции, позволяющих решать не типовые задачи и задачи повышенной сложности в профессиональной деятельности</p>	<p>Знает особенности закономерностей, содержания и сущности процессов и явлений, устройство, принципы, способы и методы действия, регулировок, технического обслуживания и ремонта семейства технических объектов профессиональной деятельности, а также особенности структуры и функционирования предприятий отрасли.</p> <p>Владеет необходимыми методами и средствами расчетов любых объектов, совокупностью инженерных и управленческих знаний, позволяющих решать нетиповые задачи повышенной сложности в профессиональной деятельности.</p> <p>Способен самостоятельно разрабатывать алгоритм решения и решать сложные задачи, а также принимать ответственные инженерные и управленческие решения в условиях неполной определенности.</p> <p>Способен самостоятельно освоить новые виды</p>	<p>Обязателен для всех студентов, осваивающих любой вид профессиональной деятельности повышенного уровня</p>

		деятельности из списка по данному направлению.	
--	--	--	--

Для формирования компетенций необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания.

Этапы формирования компетенций и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			
Содержание этапов	нормативную документацию и требования, предъявляемые техническим средствам оборудованию; конструктивные особенности, устройство и принцип действия газового оборудования; основные направления и тенденции развития научно-технического прогресса в области газоснабжения.	пользоваться нормативной документацией; проводить анализ работы газового оборудования предприятий ЖКХ; осуществлять выбор технических средств и оборудования с учетом требований потребителей газоснабжения.	владеть навыками проведения обследования систем газораспределения; методами и средствами оценки технического состояния газового оборудования в процессе его эксплуатации; навыками расчётного обоснования выбора технических средств и оборудования систем газоснабжения.
Виды занятий	Интерактивные практические занятия; Интерактивные лекции; Практические занятия; Лекции; Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; Интерактивные лекции; Практические занятия; Лекции; Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	Контрольная работа Решение практических заданий, кейс-ситуаций Отчет по	Контрольная работа Решение практических заданий, кейс-	Решение практических заданий, кейс-ситуаций Отчет по творческому заданию;

	<p>техническому заданию; Опрос на занятиях; Выступление (доклад, презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Собеседование; Экзамен;</p>	<p>ситуаций Отчет по творческому заданию; Опрос на занятиях; Выступление (доклад, презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Собеседование; Экзамен;</p>	<p>Выступление (доклад, презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Экзамен;</p>
<p>ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>			
<p>Содержание этапов</p>	<p>значение и задачи технического совершенствования, реконструкции и диагностики систем газораспределения; структурное построение систем газораспределения населенных пунктов; основы теории рабочих процессов по устройству и работе газораспределительных пунктов</p>	<p>составлять заключение о состоянии газоснабжающих объектов по результатам обследования; обосновать выбор оптимальных технических решений и условий эксплуатации газового оборудования с применением современных достижений в данной области; пользоваться нормативной документацией и осуществлять соблюдение параметров эксплуатационного режима работы газового оборудования; производить</p>	<p>методикой оценки характера и причин изменения эксплуатационных параметров газового оборудования; технологиями проведения всех видов работ по эксплуатации и обслуживанию газораспределительных систем; владеть навыками техники безопасности при обслуживании, ремонте и диагностике технических средств и оборудования объектов ЖКХ.</p>

		подбор оборудования для предприятий ЖКХ при реконструкции объектов.	
Виды занятий	Интерактивные практические занятия; Интерактивные лекции; Практические занятия; Лекции; Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; Интерактивные лекции; Практические занятия; Лекции; Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	Контрольная работа Решение практических заданий, кейс-ситуаций Отчет по творческому заданию; Опрос на занятиях; Выступление (доклад, презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Собеседование; Экзамен;	Контрольная работа Решение практических заданий, кейс-ситуаций Отчет по творческому заданию; Опрос на занятиях; Выступление (доклад, презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Собеседование; Экзамен;	Решение практических заданий, кейс-ситуаций Отчет по творческому заданию; Выступление (доклад, презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Экзамен;
ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса			
Содержание этапов	значение и задачи технического совершенствования, реконструкции и диагностики объектов газоснабжения;	составлять заключение о состоянии газоснабжаемых объектов по результатам обследования; обосновать выбор	методикой оценки характера и причин изменения эксплуатационных параметров газового оборудования; технологиями

	<p>структурное и функциональное описание объектов газоснабжения и систем газораспределения;</p> <p>основы теории рабочих процессов по настройке и устройству оборудования газораспределительных систем предприятий ЖКХ.</p>	<p>оптимальных технических решений и условий эксплуатации газового оборудования с применением современных достижений в данной области; пользоваться нормативной документацией и осуществлять соблюдение параметров эксплуатационного режима работы газового оборудования для повышения их надежности и экономичности; производить подбор газового оборудования для предприятий ЖКХ при реконструкции объектов.</p>	<p>проведения всех видов работ по эксплуатации и обслуживанию газового оборудования;</p> <p>владеть навыками техники безопасности при обслуживании, ремонте и диагностике оборудования объектов ЖКХ.</p>
Виды занятий	<p>Интерактивные практические занятия;</p> <p>Интерактивные лекции;</p> <p>Практические занятия;</p> <p>Лекции;</p> <p>Самостоятельная работа;</p>	<p>Интерактивные практические занятия;</p> <p>Интерактивные лекции;</p> <p>Практические занятия;</p> <p>Лекции;</p> <p>Самостоятельная работа;</p>	<p>Интерактивные практические занятия;</p> <p>Самостоятельная работа;</p>
Используемые средства оценивания	<p>Контрольная работа</p> <p>Решение практических заданий, кейс-ситуаций</p> <p>Отчет по творческому заданию;</p>	<p>Контрольная работа</p> <p>Решение практических заданий, кейс-ситуаций</p>	<p>Решение практических заданий, кейс-ситуаций</p> <p>Отчет по творческому заданию;</p> <p>Выступление (доклад,</p>

	Опрос на занятиях; Выступление (доклад, презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Собеседование; Экзамен;	Отчет по творческому заданию; Опрос на занятиях; Выступление (доклад, презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Собеседование; Экзамен;	презентация) на занятии; Конспект самоподготовки; Реферат; доклад Экзамен;
--	--	---	---

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапах

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

БЛОК: Б1.В.ДВ.04 АВТОСЕРВИС / Нефтегаз / ЖКХ относится к дисциплинам по выбору **Б1.В.ДВ.04** вариативной части образовательной программы (дисциплина **Б1.В.ДВ.04.02** «Газораспределительные системы коммунального хозяйства») для направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль "Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса", квалификация (степень) выпускника – прикладной бакалавр. Дисциплина изучается в 6 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Газораспределительные системы коммунального хозяйства» составляет 216 часов, 6 зачетных единицы (ЗЕ), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 76,35 академических часа (20 часов лекционных занятий, 46 часов практических занятий, 10 часов лабораторных работ, 0,35 контрольная работа(в плане ИКР)), 139,65 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Тематический план

№	Темы	Количество часов				
		Аудиторные занятия				самостоятельная работа
		Всего аудиторных	В том числе			
6-й семестр	лекции и		прак.	лаб. р		
1	Общие положения. Газоснабжение. Общие	4	2	2	-	14

	вопросы развития системы газоснабжения.						
2	Общие принципы построения системы газоснабжения городов и населенных пунктов.		6	2	4	-	14
3	Пункты регулирования газа, назначение, оборудование. Потребители газа. Неравномерность потребления.		8	2	4	2	14
4	Городской газопровод. Ввод и дворовая сеть газопровода.		8	2	6	-	14
5	Внутреннее устройство газоснабжения зданий.		10	2	6	2	14
6	Отвод продуктов сгорания. Дымовые и вентиляционные каналы.		10	2	6	2	14
7	Установка газоиспользующего оборудования		10	2	6	2	14
8	Сжигание газов. Полное и неполное сгорание.		8	2	4	2	14
9	Безопасное обслуживание и ремонт систем газопровода и газовых приборов.		6	2	4	-	14
10	Техника безопасности при работе газовых систем.		6	2	4	-	14
	Контактная работа	ИКР	0,35	0,35			
		Самостоятельная работа	0,65				0,65
	Всего		76,35	20	46	10	139,65
	Экзамен						
	Итого по дисциплине		216 (6 ЗЕ)				

*ЗЕ – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

5.2. Основные разделы курса

Тема 1. Общие сведения. Физические свойства газового топлива. Газоснабжение и его место в топливно – и энергоснабжении. Требования к качеству газа для коммунально-бытового потребления. Разновидности газового топлива. Теплофизические свойства газа. Основные физико-химические свойства газов. Определение теплотворной способности газа.

Системы газоснабжения, источники газоснабжения. Классификация систем газоснабжения. Область использования газового топлива. Добыча, обработка, транспортировка горючих газов. Способы прокладки газопроводов. Основные материалы и оборудование, применяемые для строительства газораспределительных сетей.

Тема 2. Общие принципы построения системы газоснабжения городов и населенных пунктов.

Схемы газоснабжения городов и населенных пунктов. Городские системы газоснабжения. Газораспределительная сеть. Наружный газопровод. Распределительный газопровод. Межпоселковый газопровод. Газопроводы: высокого давления; среднего давления; низкого давления. Организация технической эксплуатации и обслуживание газораспределительных систем. Состав эксплуатационной документации. Технический надзор за строительством объектов газораспределительных систем. Технический надзор за эксплуатацией наружных газопроводов.

Техническое диагностирование газопроводов. Техническое обследование газопроводов. Текущий и капитальный ремонт газопроводов. Особенности эксплуатации и технического обслуживания газорегуляторных пунктов и установок. Эксплуатация газопроводов и газоиспользующего оборудования.

Тема 3. Пункты регулирования газа, назначение, оборудование.

Потребители газа. Неравномерность потребления.

Назначение газорегуляторных пунктов. Основные узлы и элементы оборудования сетевых газорегуляторных пунктов. Размещение в зависимости от давления и назначения. Назначение и устройство байпаса газорегуляторного блока ГРП. Надёжность и экономичность систем газоснабжения. Технико-экономический расчёт выбора количества ГРП. Категории потребителей газа. Годовые расходы газа. Сезонная, суточная, часовая неравномерность потребления газа. Определение расчетных часовых расходов газа для города. Зависимость режима расхода газа городом от режима отдельных категорий потребителей и их удельного веса в общем потреблении. Учёт факторов, влияющих на равномерность потребления.

Влияние неравномерности потребления на экономические показатели систем газоснабжения. Определение расчетных расходов газа для квартальных сетей и внутридомовых газопроводов.

Тема 4. Городской газопровод. Ввод и дворовая сеть газопровода.

Принципы проектирования городских газовых сетей - надежность, экономичность, технологичность. Комплекс сооружений, представляющий собой городские системы газоснабжения. Присоединение газопровода жилого дома к внутриквартальному газопроводу. Требования, предъявляемые к прокладке газопровода в местах пересечения с подземными коммуникациями и каналами различного назначения. Основные элементы внутренних сетей газопровода. Размещение отключающих устройств на надземных газопроводах, проложенных по стенам зданий и на опорах. Виды труб и соединительных деталей, применяющихся для строительства газораспределительных систем низкого давления. Прокладка газопроводов, запорная арматура, компенсаторы, конденсатосборники и места их установки. Элементы системы газоснабжения. Прохождение газопровода-ввода через стены здания. Способы крепления распределительного газопровода к стенам зданий.

Тема 5. Внутреннее устройство газоснабжения зданий.

Правила прокладки внутридомового газопровода и требования к подсоединению газовых приборов. Устройство внутренних газопроводов жилых домов и общественных зданий. Требования СНиП к прокладке внутренних газопроводов.

Пересечение газопроводом перекрытий и стен. Назначение и прокладка газовых стояков. Трубы для внутренних газопроводов и типы их соединения. Квартирная газовая разводка. Запорные устройства и соединительные части трубопроводов. Технические характеристики запорной арматуры. Требования к установке отключающих устройств. Гидравлический расчет внутренних газопроводов. Определение потерь давления от местных сопротивлений. Установка электромагнитных клапанов в общественных зданиях. Установка термочувствительных клапанов на подводящих газопроводах.

Тема 6. Отвод продуктов сгорания. Дымовые и вентиляционные каналы

Удаления продуктов сгорания во внешнюю среду и предотвращение их распространения в помещении. Понятие естественной тяги. Недостаточная тяга как причина неполного сгорания газа. Излишняя тяга как причина потери теплоты с уходящими газами. Причины нарушения тяги. Конденсация водяных паров из дымовых газов. Точка росы. Влияние конденсация водяных паров на отвод продуктов сгорания. Месторасположение потайных дымоходов. Материалы, применяемые для устройства дымоходов. Устройство и размещение приставных каналов. Присоединение газовых приборов к дымоходу. Размещение оголовков

дымоходов над кровлей. Влияние ветрового подпора на возникновение обратной тяги. Порядок организации работ по проверке дымовых и вентиляционных каналов. Первичная и периодическая проверка каналов. Сроки периодической проверки дымоходов и вентиляционных каналов.

Тема 7. Установка газоиспользующего оборудования.

Газовые приборы и аппараты, их классификация. Требования к помещениям в которых установлены газовые приборы. Размещение газового оборудования. Разметка мест установки газовых приборов. Комплектование газовых приборов. Характеристики унифицированных газовых бытовых плит. Газовые проточные водонагреватели. Технические характеристики проточных газовых водонагревателей. Отопительные емкостные водонагреватели с водяным контуром. Технические характеристики газовых водонагревателей с водяным контуром. Горелки бытовых плит и водонагревателей. Принципиальные схемы и конструкция горелок. Автоматические устройства газовой аппаратуры и приборов.

Автоматика контроля по горению. Методика подбора газового оборудования для жилых домов. Система контроля загазованности помещений.

Тема 8. Сжигание газов. Полное и неполное сгорание.

Основы теории горения газов, воспламенение, его нижний и верхний пределы, устойчивость горения. Потребное количество воздуха для горения газа, объем, состав продуктов сгорания. Теоретическое и экспериментальное определение теплоты сгорания газа.

Диффузионное, кинетическое, диффузионно-кинетическое сжигание газа.

Устойчивость горения. Способы стабилизации пламени. Конструкция и расчет диффузионных газовых горелок. Принцип работы и конструкция инжекционных газовых горелок. Расчет инжекционных газовых горелок низкого давления. Расчет инжекционных газовых горелок среднего и высокого давления. Газовые горелки инфракрасного излучения, особенности работы, конструкция и размещение, расчет. Блочные газовые горелки .

Конструкция горелок с принудительной подачей воздуха. Расчет горелок с принудительной подачей воздуха. Образование вредных веществ.

Контроль загазованности и уровня CO.

Тема 9. Безопасное обслуживание и ремонт систем газопровода и газовых приборов.

Обслуживание и ремонт системы газопровода и газовых приборов, а также их безопасное использование. Плановый порядок профессионального осмотра и ремонта газовых приборов. Нормы, предусматривающие контрольную опрессовку газопровода, текущий ремонт и смазку запорной арматуры. Работы, выполняемые при профилактическом осмотре:

- осмотр всех газопроводов начиная с кранов на вводе, обмыливание всех соединений и арматуры на газопроводе при каждом посещении;
 - смазка кранов на вводе и ответвлениях;
 - проверка креплений на газопроводе осуществляется при каждом посещении по графику;
 - проверка работы арматуры газовых приборов осуществляется один раз в три месяца;
 - проверка плотности соединений при каждом посещении;
 - регулируемые работы – по мере необходимости.
- Инструктаж абонентов.

Тема 10. Техника безопасности при работе газовых систем.

Значение безопасности труда в газовом хозяйстве. Газоопасные работы. Современные противопожарные требования при установке настенного газоиспользующего оборудования для отопления и горячего водоснабжения. Постановление Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при пользовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования».

Документация, выдаваемая при производстве газоопасных работ. Правила организации бригад. Приборы для обеспечения безопасности использования газового топлива и безопасности проведения аварийных и других работ. Газоанализаторы, индикаторы, сигнализаторы и другие приборы для определения утечек газа и газовой загрязненности воздуха. Защитные и предохранительные устройства для выполнения газоопасных и аварийных работ. Оказание первой помощи.

5.3. Тематика практических и лабораторных работ

Приводится тематика и примеры практических занятий и лабораторных работ

Практические и лабораторные занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции. Защита практических и лабораторных работ производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практической и лабораторной работы студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования. В процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с заданием на лабораторные работы, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента. Высокую оценку получают студенты, которые при

подготовке материала для работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы со специальностью студента. Приведенный перечень лабораторных работ является примерным. Во многом он определяется глубиной проведения работы и ее техническим уровнем. В том случае, если по некоторым работам будут выполняться исследовательские проекты, часть работ для соответствующих студентов можно опустить (по усмотрению преподавателя).

№ и названия тем	Содержание практической работы	Цель и содержание лабораторной работы
<p>Тема 2. Общие принципы построения системы газоснабжения городов и населенных пунктов.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> Определение годовых и часовых расходов газа коммунально-бытовыми потребителями. Построение тупиковых и кольцевых систем газоснабжения низкого, среднего и высокого давления.</p>	-
<p>Тема 3. Пункты регулирования газа, назначение, оборудование. Потребители газа. Неравномерность потребления.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> Изучение и подбор оборудования газорегуляторного пункта по заданным параметрам газа.</p>	<p><i>Цель работы:</i> освоить специфику конструкций конкретных базовых моделей оборудования газорегуляторного пункта и их применение. <i>Содержание работы:</i> изучить устройство и технические характеристики шкафного газораспределительного пункта ГРПШ-400</p>
<p>Тема 4. Городской газопровод. Ввод и дворовая сеть газопровода.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> Изучение и расчет тупикового газопровода низкого давления с определением диаметров труб и потерь давления на расчетных участках газопровода.</p>	-

<p>Тема 5 Внутреннее устройство газоснабжения зданий.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> составление схемы газовой сети с установкой газового оборудования по выдаваемым чертежам газоснабжения жилых домов</p>	<p><i>Цель работы:</i> освоить и изучить схемы разводки внутренних трубопроводов газоснабжения жилых домов <i>Содержание работы:</i> определить диаметры труб и потери давления газа во внутреннем газопроводе жилого дома по заданной схеме газоснабжения здания</p>
<p>Тема 6. Отвод продуктов сгорания. Дымовые и вентиляционные каналы.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> изучение методов расчета для определения количества газоиспользующего отопительного оборудования при подключении к одному дымовому каналу</p>	<p><i>Цель работы:</i> освоить и изучить схемы подключения и расчета сечения каналов и соединительных труб газоснабжения жилых домов <i>Содержание работы:</i> провести расчет сечения каналов и соединительных труб из условия одновременной работы всего оборудования, присоединяемого к каналу, по заданной схеме газоснабжения здания</p>
<p>Тема 7. Установка газоиспользующего оборудования.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> Изучение и разработка схемы подбора газового оборудования по заданным условиям: объему кухни, высоте помещения, наличии горячего водоснабжения, используя справочно-нормативную документацию.</p>	<p><i>Цель работы:</i> освоить принцип действия, устройство газовых горелок и работу газовых плит <i>Содержание работы:</i> провести расчет инжекционной горелки низкого давления по заданному расходу, давлению и длине топочной камеры.</p>

<p>Тема 8. Сжигание газов. Полное и неполное сгорание.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> Изучение методов определения плотности природных газов и теплоты сгорания газовых смесей</p>	<p><i>Цель работы:</i> освоить специфику применения и методику определения теплоты сгорания газа. <i>Содержание работы:</i> Изучить конструкции и назначение приборов и оборудования для определения плотности природных газов и теплоты сгорания газовых смесей</p>
<p>Тема 9. Безопасное обслуживание и ремонт систем газопровода и газовых приборов.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> изучение конструкции автоматических устройств безопасности и регулирования бытовых газовых аппаратов</p>	<p>-</p>
<p>Тема 10. Техника безопасности при работе газовых систем.</p>	<p><i>Содержание работы:</i> изучение конструкции приборов для обеспечения безопасности использования газового топлива и приборов для определения утечек газа и газовой загрязненности воздуха.</p>	<p>-</p>

Пример лабораторного занятия

Лабораторная работа по теме 7

ИЗУЧЕНИЕ КОНСТРУКЦИЙ ГАЗОВЫХ ПЛИТ. ИССЛЕДОВАНИЕ РАБОТЫ БЫТОВОЙ ГАЗОВОЙ ПЛИТЫ

Цель работы: исследовать конструкцию бытовых газовых плит, ознакомиться с устройством и принципом действия конфорочных горелок, изучить причины возникновения неисправностей и правила установки газовых плит в помещениях.

Содержание работы

1.1. Конструкции газовых плит

Газовые плиты классифицируются по качественным показателям -высший класс «а» и «б», первый класс «а» и «б». Плиты высшего класса оснащают автоматическими устройствами для зажигания и отключения горелок и для

регулирования температуры духового шкафа. Рассмотрим устройство основных узлов и частей унифицированных газовых плит. Отечественные бытовые газовые плиты изготавливают двух-, трех- и четырехконфорочными с духовыми шкафами и без них. Основные технические характеристики наиболее распространенных газовых плит приведены в прил. 1.

Унифицированная газовая плита (рис. 1.1) состоит из следующих основных частей: корпуса, рабочего стола с конфорочными вкладышами, духового шкафа, газовых горелок (конфорочных и для духового шкафа), газораспределительного устройства с кранами.

Высота рабочего стола 850 мм, ширина не менее 500 мм, глубина не менее 450 мм, расстояние между центрами соседних конфорок 230 мм. Детали газовых плит изготавливают из термически и коррозионноустойчивых и долговечных материалов.

Корпус плиты является несущей конструкцией и одновременно выполняет функции внешнего оформления. Снаружи корпус покрывают защитно-декоративным слоем керамической эмали, способной противостоять значительным температурным перепадам. На лицевой стороне плиты размещен распределительный щиток с пятью ручками и их указателями.

На задней кромке стола плиты установлен щиток-экран (в некоторых модификациях заменен откидной крышкой). Конфорочные решетки - прутковые, эмалированные или оксидированные. Духовой шкаф - цельносварной, снабжен съемным дном и подвесками для трех полок; объем духового шкафа 52 дм³. Дверца духового шкафа имеет смотровое стекло, за которым размещен биметаллический термоуказатель



Рис. 1.1. Общий вид унифицированной газовой плиты ПГ-4: 1 - крышка плиты или щиток; 2 - крышка горелки; 3 - насадка горелки стола; 4 - решетка духового шкафа; 5 - противень для выпечки; 6 - жаровня; 7 - горелка духового шкафа; 8 - дверка сушильного шкафа; 9 - дверка духового шкафа; 10 - распределительный щиток; 11 - стол плиты; 12 - решетка стола; 13 - сушильный шкаф; 14 - термоуказатель

1.2. Типы, устройство и принцип действия горелок бытовых плит

Открытие (закрытие) прохода газа к горелке и регулирование высоты пламени осуществляется с помощью пробковых газовых кранов (рис. 1.2). Корпус 2 крана

имеет наружную или внутреннюю резьбу для присоединения к горелкам и боковой штуцер 3 с резьбой для присоединения к коллекторной трубке. Хвостовик или отверстие в верхней части пробки 4 служит для посадки втулки или стержня 7. На втулку насаживается пластмассовая рукоятка для поворота крана. Между стержнем и пробкой крана находится пружина 6, обеспечивающая поступательное движение втулки перед поворотом крана на открытие. Это исключает случайное открытие крана.

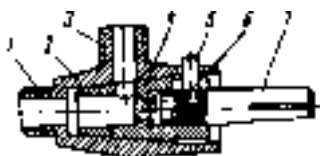


Рис. 1.2. Унифицированный пробковый кран газовой плиты: 1 - штуцер для присоединения к газопроводу; 2 - корпус; 3 - штуцер для присоединения к коллектору; 4 - пробка; 5 - стопорный винт; 6 - пружина; 7 - стержень

В последние годы производятся 4-конфорочные газовые плиты повышенной комфортности, оснащенные термоэлектрическим клапаном, терморегулятором и устройством пьезозажигания. По габаритным размерам они отличаются от унифицированных, например, объем духового шкафа для плиты ПГ4-ВК увеличен до 70 дм³.

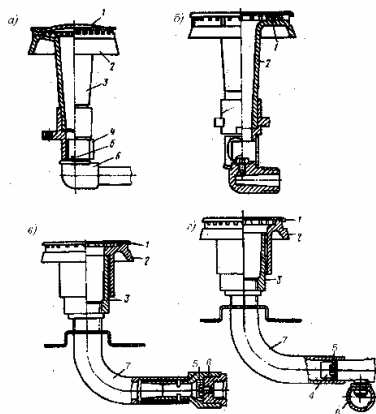


Рис. 1.3. Конфорочные горелки: а - вертикальная; б - вертикальная с пилотным пламенем; в - с горизонтальным смесителем; г - без регулятора первичного воздуха; 1 - колпачок; 2 - огневой насадок; 3 - диффузор; 4 - окно для подсоса воздуха; 5 - ниппель сопла; 6 - корпус сопла; 7 - трубка смеситель; 8 - коллектор

рис. 1.3

Газовой горелкой называется устройство, обеспечивающее устойчивое сжигание газообразного топлива и регулирование процесса горения. На отечественных бытовых газовых плитах используются многофакельные инжекционные горелки низкого давления (рис. 1.3).

Номинальная мощность конфорочных горелок 1,75 - 2 кВт, повышенная 2,7 - 2,9 кВт, КПД не менее 55%. В этих горелках содержание первичного воздуха в смеси с природным газом составляет примерно 55% от теоретически необходимого. Часть воздуха, необходимого, для горения (первичный воздух), эжектируется газом;

вытекающим из сопел горелок; остальная часть (вторичный воздух) поступает к пламени непосредственно из окружающей среды. Продукты сгорания конфорочных горелок проходят через щель между, дном посуды и рабочим столом плиты, поднимаются вдоль стенок посуды, обогревая их, и поступают в окружающую атмосферу.

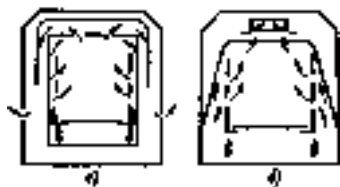


Рис. 1.4. Схема движения тепловых потоков в духовых шкафах: а - московская плита; б - ленинградская плита

В духовых шкафах на всех отечественных плитах устанавливают дисковые штампованные горелки с пилотным пламенем. Продукты сгорания обогревают духовой шкаф и поступают в кухню через отверстия в боковых стенках, или задней стенке плиты. Схема движения тепловых потоков в духовых шкафах показана на рис. 1.4.

Отвод продуктов сгорания непосредственно в помещение предъявляет высокие требования к конструктивным качествам горелок, которые должны обеспечивать полное сгорание газа.

1.3. Характерные неисправности газовых плит

Наиболее распространенными неисправностями бытовых газовых плит являются: утечка газа; плохое поступление газа на горелку; пробка крана поворачивается туго или не поворачивается совсем; пламя по окружности горелки имеет разную высоту; неполное сгорание газа в горелках плиты; отпадает или слишком плотно прилегает дверка духового шкафа.

Утечки газа могут произойти из резьбовых соединений, кранов плиты, оставленных случайно открытыми, при отрыве пламени от горелок плиты. Обнаруженная утечка устраняется заменой пенковой набивки в резьбовых соединениях, сменой прокладок во фланцевых соединениях, перекрытием кранов плиты и другими способами в зависимости от характера и причин утечки газа.

Наиболее часто наблюдается неполное сгорание газа в горелках плиты. Причина этого - недостаток или отсутствие первичного воздуха. Неполное сгорание газа характеризуется высоким факелом яркого соломенного цвета с выделением копоти, оседающей на нагреваемом предмете. Эту неисправность легко устранить добавочной подачей первичного воздуха через регулятор. Если оказывается, что при полном открывании регулятора первичного воздуха не хватает, то это означает, что количество газа в горелку поступает больше положенного, т. е. форсунка имеет большое отверстие и ее необходимо заменить.

Отрыв пламени от горелки возможен ввиду повышенного давления газа перед плитой или избытка первичного воздуха. Для выяснения первой причины

достаточно посмотреть, как работают другие приборы, присоединенные к этому газопроводу. Если неисправность наблюдается у всех горелок, то необходимо проверить давление газа в газопроводе по жидкостному манометру, подсоединив его резиновым шлангом к форсунке верхней горелки плиты.

Контрольные вопросы

1. По каким показателям классифицируются газовые плиты?
2. Перечислите основные части газовой плиты.
3. Назовите основные габаритные размеры унифицированной 4-хконфорочной газовой плиты.
4. Назовите тип конфорочных горелок, их тепловую мощность и КПД.
5. Объясните принцип действия конфорочной горелки.
6. Какие типы конструкций конфорочных горелок используются в отечественных плитах? 7. В чем принципиальное отличие движения тепловых потоков в духовых шкафах московской и ленинградской конструкций плит?
8. Какие неисправности могут возникать в газовых плитах?
9. Перечислите основные требования, предъявляемые к помещениям при установке в них газовых плит.
10. Как следует размещать газовые плиты в помещении?
11. В каких помещениях установка газовых плит не допускается?

При проработке тем следует обратить внимание на следующие вопросы:

- назначение;
- типы, виды, группы;
- отличительные особенности;
- общее устройство, рабочие органы, опции, аксессуары;
- подготовка к работе;
- рабочий процесс.

Особое внимание следует обратить на:

- технические характеристики;
- функциональные возможности.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на

внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-2.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента

2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (сообщение, дискуссия, диспут, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и насыщенность фактической информацией.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение практических заданий. На практических занятиях изучаются конструкции технических средств и оборудования газораспределительных систем коммунального хозяйства, приобретаются навыки в настройке и регулировки оборудования на заданные условия работы и работа нем. Проведение практических занятий предусматривает работу студентов с документацией, входящей в комплект соответствующего оборудования; на основании документации студентами составляется отчет.

Отчет дает представление о степени проработки и усвоения материала, умении работать с документацией, освоенных навыках, возможном применении навыков на практике.

Целью выполнения практических (контрольных) заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код комп.	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить	Знать: -нормативную документацию, технические требования, предъявляемые к внутренним

	<p>выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>газопроводам; -схемы расположения газопровода и газового оборудования; -конструктивные особенности, устройство и принцип действия оборудования; -требования, предъявляемые к газу для бытовых и промышленных нужд. Уметь: -пользоваться нормативной документацией; -проводить анализ работы систем газоснабжения; -осуществлять выбор оборудования систем газоснабжения; -составлять заключение о состоянии внутридомовых и внешних сетей и устройств газоснабжения по результатам обследования. Владеть: -методами и средствами оценки технического состояния систем газоснабжения в процессе их эксплуатации; - навыками расчётного обоснования подбора газогорелочных устройств и оборудования систем газораспределения и газопотребления; -владеть навыками техники безопасности при обслуживании и ремонте газового хозяйства.</p>
ПК-6	<p>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Знать: -значение и задачи технического совершенствования, реконструкции и ремонта систем газоснабжения; -газовое оборудование коммунально-бытового сектора; -требования, предъявляемые к качеству газа, технические условия на газ. Уметь: -производить подбор оборудования для коммунально-бытовых предприятий; - пользоваться нормативной документацией при расчётах и реконструкции систем газоснабжения; -осуществлять соблюдение параметров эксплуатационного режима работы систем газоснабжения, для повышения их надежности и экономичности. Владеть: -владеть навыками проведения обследования систем газораспределения и газоснабжения; - методами подбора газогорелочных устройств</p>

		и оборудования систем газораспределения и газоснабжения; -методикой оценки характера и причин изменения эксплуатационных параметров систем газоснабжения.
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -требования к помещениям для отопительных газовых приборов; -классификацию газопроводов, входящих в систему газоснабжения гражданских зданий; - виды и типы газового оборудования гражданских зданий. <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - рационально использовать и эксплуатировать внутридомовые газовые сети; -использовать современное оборудование при обслуживании и ремонте внутридомовой системы газоснабжения; -составлять заключение о состоянии внутридомовых и внешних сетей и устройств газоснабжения по результатам обследования. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методикой оценки характера и причин изменения эксплуатационных параметров систем газоснабжения; -принципами рациональной эксплуатации, управления, обслуживания, ремонта внутридомовых газовых сетей; - технологиями проведения всех видов работ по эксплуатации и обслуживанию внутридомовой системы газоснабжения гражданских зданий.

Методические материалы, позволяющие оценить знания, умения и практические навыки, приобретенные обучающимися в процессе освоения дисциплины, включают:

- комплект вариантов тестовых работ;
- вопросы для промежуточного и итогового контроля.

Начальный этап формирования компетенций предполагает владение студентом практическими навыками компилирования различных источников, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; выполнение

типовых графических заданий; знание основных определений, формулировок, необходимых для выполнения лабораторных работ. Студенты, освоившие начальный этап формирования компетенции, получают отметку «+» по дисциплине.

Базовый уровень формирования компетенции предполагает ответ студента на два вопроса экзаменационного билета. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий и формулировок наиболее важных фактов программы курса. Студенты, освоившие базовый уровень формирования компетенции, получают отметку по пятибалльной системе по дисциплине.

Критерии оценки знаний

Итоговый контроль проводится в виде экзамена, который проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к экзамену получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой: практические работы, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия, сдавшие и защитившие реферат (доклад), а также промежуточное тестирование по разделам дисциплины. Билет содержит два теоретических вопроса.

Критерии оценки освоения студентами практических навыков

Оценка результатов выполнения практического навыка на практическом занятии осуществляется с учетом качества выполненной работы и отдельная оценка «+» по практическому навыку выставляется.

«-» выставляется за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности студента выполнить практический навык. Студент обязан пересдать данный практический навык во время, выделенное на индивидуальные консультации.

Количество «+» должно совпадать с количеством практических занятий, согласно учебного плана.

Критерии оценки промежуточного тестирования

Тестовые задания студентами сдаются в течение изучения дисциплины по каждому разделу, являются формой промежуточного контроля. Студентами прошедшими промежуточное тестирование, считаются обучающиеся решившие 90% и более тестовых заданий по каждому из разделов дисциплины.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене

Во время подготовки к ответу на билет (в течение не более 40 минут), состоящий из двух теоретических экзаменационных вопросов.

«Отлично»: оценка может быть выставлена, если есть прямой и исчерпывающий ответ по теме, обнаружено отличное знание и глубокое понимание учебного материала, а также умение пользоваться полученными знаниями при решении практических заданий. Студент способен организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, логически последовательно и аргументировано излагает свои мысли.

«Хорошо»: ответ полный и правильный на основании изученной теории; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

«Удовлетворительно»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный ответ, отсутствия типовых схем механизмов и агрегатов, а также отсутствие их понимания.

«Неудовлетворительно»: при ответе обнаружено непонимание обучающимися основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя.

7.1. Примеры тем для контрольных и проверочных работ

Трубы для внутренних газопроводов и их соединения.

Запорные устройства и соединительные части трубопроводов.

Газовые проточные водонагреватели. Технические характеристики проточных газовых водонагревателей.

Отопительные емкостные водонагреватели с водяным контуром.

Требования к помещениям, в которых установлены газовые приборы.

Размещение газового оборудования в жилых зданиях.

Разметка мест прокладки газопроводов и установки газовых приборов.

Комплектование газовых приборов.

Присоединение водонагревателей к дымоходам.

Проверка герметичности разъемных соединений. Физические методы контроля сварных соединений.

Прокладка газопроводов по наружным стенам зданий.

Система контроля загазованности помещений жилых зданий.

Автоматика контроля по горению.

ГРП, назначение и основные узлы.

Типы и устройство газовых плит, правила эксплуатации.

Типы и устройство проточных водонагревателей, правила эксплуатации.

Типы и устройство водонагревателей для систем отопления, правила эксплуатации.

Приборы регулирования и безопасности бытовых приборов.

Способы определения расхода и количества потребляемого газа.

Перечень тем письменных контрольных заданий.

Внутренние газопроводы. Основные элементы системы.

Изучение схем газоснабжения жилых домов.

Гидравлический расчет внутреннего газопровода.

Газовое оборудование жилых домов.

Установка запорной арматуры на внутренних газопроводах.

Назначение и требования к дымоходам.

Вентиляция помещений.

Устройства дымоходов от бытовых газовых приборов.

Изучение спецификаций оборудования внутреннего газопровода.

Влияние на окружающую среду природного газа;

Требования к оформлению письменной контрольной работы

Структура письменной работы

Письменная работа состоит из нескольких частей:

1) титульный лист;

2) план работы,

3) вводная часть, где автор:

-отмечает актуальность и значимость темы;

-отмечает необходимость решения поднимаемой проблемы;

-указывает в общих чертах информационную базу, использованную им при написании работы;

4) основная часть, содержащая ответы на вопросы теоретического характера, которые указаны в плане работы;

5) заключение, в котором автор подводит итоги работы, формулирует выводы, характеризует практическую значимость освоенной им темы для изучения предмета в целом, указывает на нерешенные правовые проблемы, затронутые в тексте;

6) список литературы, использованной при написании письменной работы.

7.2. Примерные вопросы для итогового контроля (экзамен)

1. Содержание каких вредных примесей ограничено в газе и почему?
2. Почему ограничивается содержание влаги в газе?
3. Поясните классификацию газопроводов систем газоснабжения в зависимости от давления транспортируемого газа.
4. Назовите преимущества и недостатки тупиковых и кольцевых систем газоснабжения.
5. Назовите сортамент стальных труб, используемых для наружных газовых сетей.
6. Какие требования предъявляются к запорной арматуре газопроводов?

7. В каких случаях требуется установка конденсатосборника, гидрозатвора и компенсатора?
8. Поясните классификацию потребителей по годовым расходам газа.
9. Назовите виды потерь давления. Как учитываются местные сопротивления при гидравлическом расчете газопроводов?
10. Каковы допустимые перепады давлений в газовых сетях?
11. Для каких целей предназначены газорегуляторные пункты и газорегуляторные установки?
12. Поясните требования к размещению газорегуляторных пунктов и газорегуляторных установок.
13. Какие требования предъявляются к помещениям газорегуляторных пунктов и шкафам?
14. Какие требования предъявляют к размещению оборудования и контрольно-измерительным приборам в газорегуляторных пунктах, газорегуляторных установках и шкафовых регуляторных установках.
15. Поясните назначение и устройство фильтров.
16. Объясните устройство регуляторов давления типа РД, РДБК, РДНК.
17. Поясните устройство и принцип работы запорно-предохранительных клапанов типа ПКН, ПКВ.
19. Поясните устройство сборных клапанов ППК и ПСК и принцип их работы.
20. Опишите устройство бытовой газовой плиты современного типа.
21. Поясните устройство водонагревателя типа ВПГ
22. и его технические характеристики.
23. Опишите устройство газовых горелок бытовой газовой плиты и водонагревателей.
24. Как устроены дымоходы бытовых водонагревателей?
25. Какие меры применяются против опрокидывания тяги в дымоходе от проточного водонагревателя?
26. Поясните автоматику безопасности проточного и емкостного водонагревателя.
27. Какие требования предъявляются к помещениям, в которых устанавливаются бытовые газовые приборы?
28. Какие требования предъявляются к прокладке газопроводов внутри зданий?
29. Что такое коэффициент одновременности работы газовых приборов?
30. Как определяются расчетные расходы газа в газопроводе жилого дома?
31. Какие допускаются потери давления газа во внутреннем газопроводе?
32. Поясните виды потерь давления в газопроводах. Как учитываются эти потери давления газа в местных сопротивлениях?
33. Поясните сущность процесса горения газового топлива.
34. Какое влияние оказывает недостаток или избыток воздуха на газовое пламя?
35. Как классифицируются газовые горелки по способу подачи воздуха?
36. При каких условиях газовые горелки работают устойчиво?
37. Поясните устройство комбинированных газо-мазутных горелок.
38. Как составляется расчетная схема газопровода?
39. Каков порядок гидравлического расчета внутреннего газопровода?
40. Поясните методику расчета дымовой трубы.
41. Какие расходы газа существуют и как они определяются?
42. Начертите суточный график расхода газа и поясните его назначение.

43. Поясните, что такое простые и сложные газовые сети городов, как определяется расход газа по участкам?
44. Назовите типы газохранилищ.
45. В каких случаях используются сжиженные газы?
46. В чем преимущества сжиженных газов перед природным газом?
47. Какие установки сжиженного газа применяются в коммунальном хозяйстве?
48. Как устроена расходно-редукционная головка подземного резервуара?
49. Что такое естественное и искусственное испарение газа.
50. От каких факторов зависит естественное испарение газа в подземном резервуаре?
51. Поясните виды транспортировки сжиженного газа.
52. Какие способы перемещения сжиженных газов существуют?

7.3 Примеры тестовых заданий

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся, целям обучения на определённом этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

1. Теплота сгорания газа определяется:

1. по плотности газа;
2. по месту добычи;
3. по составу газа.

2. Потери давления в газопроводе определяются:

1. по скорости движения газа;
2. по расходу газа и диаметру трубы;
3. по диаметру трубы и скорости движения.

3. Расчетный расход газа при определении диаметра трубопровода находится с помощью коэффициента неравномерности расхода:

1. часового по году;
2. часового по месяцу;
3. часового по суткам.

4. Газовые сети делятся на:

1. сети низкого и высокого давления двух ступеней;
2. сети низкого и среднего давления;
3. сети низкого, среднего и высокого давления 2-х ступеней.

5. Через какое устройство осуществляется связь между газопроводами различного давления?

1. через ГРП;
2. через ГРС;
3. непосредственно присоединяются.

6. Какие потребители непосредственно присоединяются к распределительным городским газовым сетям?

1. гражданские здания, здания коммунально-бытового назначения, мелкие предприятия;
2. промышленные предприятия, общественные здания;
3. общественные здания, отопительные котельные.

7. Если потребление газа из сети больше, чем подача его в сеть, что произойдет?

1. повысится температура газа;
2. повысится выход оксидов азота;
3. повысится температура газа, повысится выход

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Рекомендуемая основная литература

Брюханов, О. Н.

Газоснабжение: учеб. пособие для вузов/ О. Н. Брюханов, В. А. Жила, А. И. Плужников. - М.: Академия, 2008. - 439, [1] с.: рис., табл.. - (Высшее профессиональное образование. Строительство). - Библиогр.: с. 433-434 (21 назв.). - ISBN 978-5-7695-2595-7: 367.00, 367.00, р.

Имеются экземпляры в отделах: УБ(36)

Свободны: УБ(32)

Жила, В. А.

Газоснабжение: учеб. для вузов/ В. А. Жила. - Москва: АСВ, 2014. - 366, [1] с.: ил., табл.. - (Бакалавр). - Библиогр.: с. 362-363. - ISBN 978-5-4323-0023-2: 687.50, 687.50, р.

Имеются экземпляры в отделах:

всего 46: УБ(46)

Свободны: УБ(45)

Кязимов, К. Г.

Устройство и эксплуатация подземных газопроводов: учеб. пособие/ К.Г. Кязимов.

- М.: Академия, 2007. - 79, [1] с.: ил. - (Непрерывное профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-3833-9: 107.00, 107.00, р.

Имеются экземпляры в отделах: УБ(20)

Свободны: УБ(18)

Правила безопасности систем газораспределения и газопотребления. ПБ 12-529-03. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 146, [1] с. - Библиогр. в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-16-002711-1: 52.00, 60.39, р.

Имеются экземпляры в отделах:

всего 61: УБ(60), ч.з.N10(1)

Свободны: УБ(59), ч.з.N10(1)

Штокман, Е. А.

Теплогазоснабжение и вентиляция/ Е. А. Штокман, Ю. Н. Карагодин. - Москва: АСВ, 2013. - 171 с. - Библиогр.: с. 171 (20 назв.). - ISBN 978-5-93093-737-4: 507.10, 312.50, р.

Имеются экземпляры в **отделах**:

всего 59: ч.з.N9(2), УБ(57)

8.2. Рекомендуемая дополнительная литература

Бадагуев, Б. Т.

Работы с повышенной опасностью. Газоопасные работы/ Б. Т. Бадагуев. - Москва: АЛЬФА-ПРЕСС, 2014. - 135, [1] с. - Вариант загл.: Газоопасные работы. - ISBN 978-5-94280-539-5: 166.75, 166.75, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N9(1)

Свободны: ч.з.N9(1)

Бадагуев, Б. Т.

Техническая эксплуатация газораспределительных систем/ Б. Т. Бадагуев. - Москва: Альфа-Пресс, 2013. - 428, [1] с.: табл.. - ISBN 978-5-94280-592-0: 290.40, 290.40, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N9(1)

Ионин, А. А.

Газоснабжение: учебник/ А. А. Ионин. - 5-е изд., стер.. - СПб.; М.; Краснодар: Лань, 2012. - 438, [1] с.: граф., табл.. - Библиогр.: с. 433. - Предм. указ.: с. 434-435. - ISBN 978-5-8114-1286-0: 974.99, 974.99, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N9(1)
Свободны: ч.з.N9(1)

Колибаба, О. Б.

Основы проектирования и эксплуатации систем газораспределения и газопотребления: учеб. пособие/ О. Б. Колибаба, В. Ф. Никишов, М. Ю. Ометова. - Санкт-Петербург; Москва; Краснодар: Лань, 2013. - 1 on-line, 203 с.: табл.. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Библиогр.: с. 199-200 (18 назв.). - Лицензия до 13.03.2018. - ISBN 978-5-8114-1416-1: 1998.92, р.

Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Лань(1)
Свободны: ЭБС Лань(1)

Пешехонов, Н. И.

Проектирование газоснабжения. (Примеры расчета): учебник/ Н. И. Пешехонов. - Репр. воспроизведение изд. [1970 г.]. - Москва: Эколит, 2014. - 145, [2] с. - Библиогр. в конце кн. (13 назв.). - ISBN 978-5-4365-0086-7: 330.00, 330.00, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N9(1)
Свободны: ч.з.N9(1)

Правила безопасности систем газораспределения и газопотребления. ПБ 12-529-03. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 146, [1] с. - Вариант загл.: ПБ 12-529-03. - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-002711-1: 139.04, 139.04, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N9(1)
Свободны: ч.з.N9(1)

Теплогазоснабжение и вентиляция: учеб. для вузов/ [Е. М. Авдолимов [и др.]. - 2-е изд., перераб.. - Москва: Академия, 2013. - 399, [1] с. - (Высшее профессиональное образование. Строительство). - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 396-397 (38 назв.). - ISBN 978-5-7695-9305-5: 845.90, 845.90, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N9(1)
Свободны: ч.з.N9(1)

Вся литература имеется в библиотеке БФУ им. И. Канта

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) основные ресурсы, доступны с использованием вебсайта БФУ им. И. Канта:

1. Национальная электронная библиотека [режим доступа: <http://нэб.рф>];
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) Кантиана [режим доступа:

<https://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB/>];

3. Научная электронная библиотека. Elibrary.ru [режим доступа: <https://elibrary.ru/>].

4. Электронная библиотечная система (ЭБС) Лань [режим доступа: <https://e.lanbook.com/>].

б) дополнительные ресурсы, находящиеся в свободном доступе в сети «Интернет»:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [режим доступа: <http://window.edu.ru/>]

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 140 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим и лабораторным занятиям (изучение лекционного материала);

- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованным источникам и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;

- подготовка к текущему и итоговому (экзамен -6 семестр) контролю.

Студент обязан в полном объёме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных, практических и лабораторных занятиях на 3 курсе (6-й семестр) очной формы обучения.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет - ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать лекции, готовиться к семинарским занятиям, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций и дискуссий.

Практические занятия проводятся в форме групповых и индивидуальных способов решения задач по темам курса, подготовка докладов и выступлений по темам курсам.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль (в форме экзамена).

Формой итогового контроля знаний студентов являются экзамен. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат). В билете два теоретических вопроса.

Подготовка к практическим и лабораторным занятиям.

Углубление и конкретизация знаний производится при проведении практических и лабораторных работ. Основным методом проведения этих занятий является самостоятельная работа студентов с использованием наглядных пособий, необходимой технической документации и литературы.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает практические задачи, готовит презентации, дискутирует все это, зачитывается как текущая работа студента.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для обучения дисциплине «Газораспределительные системы коммунального хозяйства» используются следующие информационные технологии:

- консультирование посредством электронной почты.
- использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий
- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека.
 - <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
 - <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн
- Базы научных публикаций, доступные из сети БФУ им. И. Канта

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий Инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

- проектор,
- колонки,
- средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования

1.	Лекционная аудитория.	Оснащение специализированной учебной мебелью. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Кабинет для практических занятий.	

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные и практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL, видеофильмов из личного фонда преподавателя.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал, плакаты

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Кузовной ремонт»

**Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»
Профиль: «Сервис транспортных средств»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

Структура рабочей программы

1. Пояснительная записка.	4
1.1. Наименование дисциплины	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.	4
1.3. Объем дисциплины.	4
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
2. Тематический план.	7
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	11
4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.	16
4.1. Тематика самостоятельных работ	17
4.2. Тематика контрольных работ.	18
4.3. Тематика практических работ	19
4.4. Вопросы для итогового контроля знаний.	22
5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	24
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	25
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.	30
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.	31

1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины

«Кузовной ремонт»

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина «Кузовной ремонт» относится к Базовой части (Б1.В.ДВ. 2.1) дисциплин подготовки бакалавров по направлению «Сервис» (профиль «Сервис транспортных средств»). Дисциплина изучается на четвёртом курсе (7 семестр) – очное отделение, по итогам курса студентами сдаётся зачёт, и на третьем курсе (6 семестр) - очное отделение, по итогам курса студентами сдаётся экзамен, заочное - на четвёртом курсе (8 семестр), по итогам курса студентами сдаётся зачёт

1.3. Объем дисциплины.

Объем дисциплины «Кузовной ремонт» составляет:
Очная форма - для 4 курса 108 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 40 часов, самостоятельная работа студентов – 68 часов, 3 зачетные единицы; для 3 курса 180 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 60 часов, самостоятельная работа студентов 120 часов. Заочная форма – для 4 курса 74 часа, в том числе 8 часов аудиторная нагрузка, самостоятельная работа студентов – 132 часа, 4 зачётные единицы

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.

В результате освоения дисциплины «Кузовной ремонт» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать: правила оформления технической документации в кузовном ремонте; уметь: разрабатывать технологические процессы по разным видам кузовного ремонта; владеть: навыками контроля процессов кузовного ремонта.
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требо-	знать: законы организации процессов кузовного ремонта; особенности производственной системы кузовного ремонта; уметь: проектировать процессы кузовного ремонта

	ваний потребителя	в соответствии с законами их функционирования; проводить анализ надежности функционирования процессов кузовного ремонта; владеть: навыками выбора материалов, специального оборудования и средств с учетом процессов кузовного ремонта.
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	знать: принципы организации участка приёма автомобилей; уметь: организовывать процессы приёмки автомобиля на ремонтные работы; владеть: навыками выбора оформления документации участка приёма автомобилей.
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	знать: основные изменения в законодательстве относительно сервисной деятельности; уметь: обобщать отечественную и зарубежную научно-техническую информацию по сервисной деятельности; владеть: навыками применения научно-технической информации на практике в организации ремонтной деятельности.
ПК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	знать: последние государственные инновационные проекты в сфере сервиса; уметь: организовывать сервисную деятельность, учитывая требования по инновации; владеть: навыками внедрения элементов инновации в сервисную деятельность.
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям	знать: современные сервисные технологии; уметь: применять современные технологии по ТО и ремонту кузова автомобиля при выполнении практических и лабораторных работ; владеть: навыками организации работ по ТО и ремонту кузова автомобиля.
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	знать: методики проведения диагностики кузова и методам проверки кузова после окраски; уметь: проводить анализ технического состояния кузова, его окрашиваемых поверхностей; владеть: навыками экспертизы и диагностики кузова и его элементов.

ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p>знать: теорию организации работ по приёмке, ТО ремонта и выдаче автомобиля;</p> <p>уметь: проводить консультации согласно вида, формы и объёма проводимых работ;</p> <p>владеть: навыками контактирования с потребителем, навыками консультирования по вопросам ТО и ремонта кузова.</p>
ППК-1	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>знать: современные технологии ремонта кузова и его деталей;</p> <p>уметь: проводить анализ при выборе технологии ремонта с учётом современных сервисных технологий;</p> <p>владеть: навыками контактирования с потребителем, навыками консультирования по вопросам современных сервисных технологий.</p>
ППК-2	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<p>знать: конструктив и технические особенности технологического оборудования, используемого в кузовном ремонте;</p> <p>уметь: использовать новейшие информационные и коммуникационные технологии;</p> <p>владеть: навыками по разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p>
ППК-5	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>знать: регламент по проведению диагностики кузова;</p> <p>уметь: проводить консультации по вопросам отдельных видов диагностики кузова и его деталей;</p> <p>владеть: навыками по проведению работ по диагностике отдельных видов диагностики кузовных деталей.</p>
ППК-7	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>знать: теоретические основы проведения контроля качества выполняемых работ по ремонту и окраске кузова;</p> <p>уметь: определять качество проверки контрольных точек;</p> <p>владеть: навыками по приемке отдельных видов</p>

		кузовных работ и соответствие их требованиям контроля качества
--	--	--

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- Проблемные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- Интерактивные лекции
- Групповые дискуссии
- Решение задач
- Тренинги,
- Анализ имитационных моделей
- Деловые, ролевые игры
- решение кейс-ситуаций, анализ конкретных ситуаций
- решение тестов, компьютерные программы

2. Тематический план (4 курс)

Темы	Количество часов					Самост. работа
	Аудиторные занятия					
	Всего аудиторных	в том числе				
Лекции		Лаб. работы	Практ. занятия	КСР		
Тема 1. Особенности конструкции автомобильных кузовов. Классификация кузовов автомобилей. Типы конструкций. Основные детали и сборочные узлы кузовов.	4,5	0,5	2	2	-	4
Тема 2. Листовые металлы и сплавы. Неметаллические материалы: пластмассы, мастики, лакокрасочные материалы. Шлифовочные и полировочные материалы. Стекло, припой, уплотнительные материалы.	2,5	0,5	-	2	-	6
Тема 3. Механизм зарождения и развития коррозии. Электрохимическая и химическая виды коррозии кузова. Причины интенсивного развития коррозии. Виды коррозии в кузовах	3	1	-	2	-	6
Тема 4. Контроль качества ремонта кузова по проверке контрольных точек основания и линейных размеров проёмов	3	1	-	2	-	6

Тема 5. Приспособления и ручной инструмент для правки деформированных кузовов. Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла	5	1	2	2	-	6
Тема 6. Нанесение противокоррозионных покрытий электролитическим и химическими способами. Способы обработки поверхности: шлифование, полирование, обезжиривание. Технология нанесения защитно-декоративных и лакокрасочных покрытий	3	1	-	2	-	6
Тема 7. Подготовка поверхности кузова под окраску. Способы окраски. Способы сушки покрытий. Противокоррозионная обработка кузова	3	1	2	-	-	6
Тема 8. Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте	7	1	2	2	2	10
Тема 9. Защита кузова от коррозии при его изготовлении на заводе	3	1	-	2	-	6
Тема 10. Мероприятия профилактического характера.	3	1	-	2	-	6
Тема 11. Общая схема технологического процесса ремонта кузова. Материалы для ремонта: пластмассы, клеи, присадки, припой, газообразные вещества. Классификация повреждений кузовов.	3	1	2	-	-	6
Итого часов	40	10	10	18	2	68
Итого по дисциплине	108 час.					
	3 ЗЕ*					

Тематический план (3 курс)

Темы	Количество часов					Самост. работа
	Аудиторные занятия					
	Всего аудиторных	в том числе				
Лекции		Лаб. работы	Практ. занятия	КСР		
Тема 1. Цель и задачи дисциплины. Значение ремонта кузова автомобиля. Практика эксплуатации кузовов автомобилей в разных странах. Пути увеличения эксплуатационной долговечности кузова	3	1	-	2	-	6

Тема 2. Особенности конструкции автомобильных кузовов. Классификация кузовов автомобилей. Типы конструкций. Основные детали и сборочные узлы кузовов. Долговечность кузова. Конструкция кузовов автобусов и грузовых автомобилей. Конструкция кабин автомобилей	7	1	2	4	-	6
Тема 3. Листовые металлы и сплавы. Неметаллические материалы: пластмассы, мастики, лакокрасочные материалы. Шлифовочные и полировочные материалы. Стекло, припой, уплотнительные материалы.	5	1	-	4	-	8
Тема 4. Основные причины износов и повреждений кузовов. Виды разрушений отдельных частей кузова	1	1	-	-	-	8
Тема 5. Механизм зарождения и развития коррозии. Электрохимическая и химическая виды коррозии кузова. Причины интенсивного развития коррозии. Виды коррозии в кузовах	1	1	-	-	-	8
Тема 6. Контроль качества ремонта кузова по проверке контрольных точек основания и линейных размеров проёмов	3	1	-	2	-	8
Тема 7. Приспособления и ручной инструмент для правки деформированных кузовов	5	1	2	2	-	8
Тема 8. Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла	5	1	2	2	-	8
Тема 9. Нанесение противокоррозионных покрытий электролитическим и химическим способами. Способы обработки поверхности: шлифование, полирование, обезжиривание. Технология нанесения защитно-декоративных и лакокрасочных покрытий	4	2	-	2	-	8
Тема 10. Подготовка поверхности кузова под окраску. Способы окраски. Способы сушки покрытий. Противокоррозионная обработка кузова	3	1		2	-	8
Тема 11 Вытягивание кузова. Метод контрольных точек	3	1	2	-	-	8
Тема 12 Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте	8	2	2	4	-	
Тема 13. Защита кузова от коррозии при его изготовлении на заводе	1	1	-		--	8
Тема 14. Материалы, применяемые при обслуживании кузовов. Периодичность и перечень работ при техническом обслуживании кузовов	3	1	-	2	-	7

Тема 15. Мероприятия профилактического характера, уход за: декоративным покрытием, стеклами, хромированными деталями кузова, резиновыми уплотнителями стекол, обивкой	1	1	-	-	-	7
Тема 16. Нанесение противокоррозионных материалов в скрытые и внутренние полости кузова. Обработка скрытых полостей кузова. Обработка низа кузова. Применение противозвонных и противокоррозионных мастик. Смазочные и регулировочные работы	1	1	-	-	-	7
Тема 17. Общая схема технологического процесса ремонта кузова. Материалы для ремонта: пластмассы, клеи, присадки, припои, газообразные вещества. Классификация повреждений кузовов. Виды и способы ремонта кузовов. Технологическое оборудование кузоворемонтного участка	6	2	-	4	-	7
Итого часов	60	20	10	30	-	120
Итого по дисциплине	180					
	час.					
	3 ЗЕ*					

Тематический план (заочное)

Темы	Количество часов					Самост. работа
	Аудиторные занятия					
	Всего аудиторных	в том числе				
Лекции		Лаб. работы	Практ. занятия	КСР		
Тема 1. Особенности конструкции автомобильных кузовов. Классификация кузовов автомобилей. Типы конструкций. Основные детали и сборочные узлы кузовов.	0,2	0,2	-	-	-	11
Тема 2. Листовые металлы и сплавы. Неметаллические материалы: пластмассы, мастики, лакокрасочные материалы. Шлифовочные и полировочные материалы. Стекло, припой, уплотнительные материалы.	0,2	0,2	-	-	1	11
Тема 3. Механизм зарождения и развития коррозии. Электрохимическая и химическая виды коррозии кузова.	-	-	-	-	-	11
Тема 4. Контроль качества ремонта кузова по проверке контрольных точек основания и линейных размеров проёмов	0,2	0,2	-	-	-	11
Тема 5. Приспособления и ручной инструмент для правки деформированных кузовов. Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла	1,2	0,2	-	1	1	11

Тема 6. Нанесение противокоррозионных покрытий электролитическим и химическим способами. Способы обработки поверхности: шлифование, полирование, обезжиривание.	0,2	0,2	-	-	-	11
Тема 7. Подготовка поверхности кузова под окраску. Способы окраски. Способы сушки покрытий. Противокоррозионная обработка кузова	1,2	0,2	-	1	-	11
Тема 8. Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте	2,2	0,2	1	1	2	11
Тема 9. Защита кузова от коррозии при его изготовлении на заводе	0,2	0,2	-	-	-	11
Тема 10. Мероприятия профилактического характера.	0,2	0,2	-	-	-	11
Тема 11. Общая схема технологического процесса ремонта кузова. Материалы для ремонта: пластмассы, клеи, присадки, припои, газообразные вещества. Классификация повреждений кузовов.	2,2	0,2	1	1	-	11
Итого часов	8	2	2	4	4	132
Итого по дисциплине	144 час.					
	3 ЗЕ*					

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результатами изучения дисциплины является наличие у обучающихся следующих знаний, умений и навыков, которые будут проверяться с использованием указанных ниже оценочных технологий (Т – тесты по дисциплине, ТЗ – тематические задания (рефераты) по дисциплине, КЗ – контрольные задания (работы) по дисциплине, ТР – тренинг, ДС – другие средства и формы контроля по дисциплине):

Компетенция	Результат освоения дисциплины	Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС					Оценка выполнения студентом
		Т	ТЗ	КЗ	ТР	ДС	
(ОПК-2) готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать: правила оформления технической документации в кузовном ремонте; уметь: разрабатывать технологические процессы по разным видам кузовного ремонта;	+		+			Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов. Выполнение и защита контрольных работ

	владеть: навыками контроля процессов кузовного ремонта					
(ОПК-3) готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>знать: законы организации процессов кузовного ремонта; особенности производственной системы кузовного ремонта.</p> <p>уметь: проектировать процессы кузовного ремонта в соответствии с законами их функционирования; проводить анализ надежности функционирования процессов кузовного ремонта.</p> <p>владеть: навыками выбора материалов, специального оборудования и средств с учетом процессов кузовного ремонта.</p>	+				Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.
(ПК-1) готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>знать: принципы организации участка приёма автомобилей;</p> <p>уметь: организовывать процессы приёмки автомобиля на ремонтные работы;</p> <p>владеть: навыками выбора оформления документации участка приёма автомобилей.</p>	+				Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.

<p>(ПК-3) готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>знать: основные изменения в законодательстве относительно сервисной деятельности;</p> <p>уметь: обобщать отечественную и зарубежную научно-техническую информацию по сервисной деятельности;</p> <p>владеть: навыками применения научно-технической информации на практике в организации ремонтной деятельности.</p>	+				<p>Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.</p>
<p>(ПК-5) готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса</p>	<p>знать: последние государственные инновационные проекты в сфере сервиса;</p> <p>уметь: организовывать сервисную деятельность, учитывая требования по инновации;</p> <p>владеть: навыками внедрения элементов инновации в сервисную деятельность.</p>			+	+	<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ</p>

<p>(ПК-6) готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>знать: современные сервисные технологии</p> <p>уметь: применять современные технологии по ТО и ремонту кузова автомобиля при выполнении практических и лабораторных работ</p> <p>владеть: навыками организации работ по ТО и ремонту кузова автомобиля</p>	+	+	+		<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ (см. п. 4.2) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p>
<p>(ПК-10) готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p>	<p>знать: методики проведения диагностики кузова и методов проверки кузова после окраски</p> <p>уметь: проводить анализ технического состояния кузова, его окрашиваемых поверхностей</p> <p>владеть: навыками экспертизы и диагностики кузова и его элементов</p>	+	+	+		<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ (см. п. 4.2) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p>
<p>(ПК-11) готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>знать: теорию организации работ по приёмке, ТО ремонта и выдаче автомобиля;</p> <p>уметь: проводить консультации согласно вида, формы и объёма проводимых</p>	+				<p>Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.</p>

	<p>работ</p> <p>владеть: навыками контактирования с потребителем, навыками консультирования по вопросам ТО и ремонта кузова</p>					
<p>(ППК-1) готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям</p>	<p>знать: современные технологии ремонта кузова и его деталей;</p> <p>уметь: проводить анализ при выборе технологии ремонта с учётом современных сервисных технологий;</p> <p>владеть: навыками контактирования с потребителем, навыками консультирования по вопросам современных сервисных технологий.</p>		+			<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения зачёта</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ (см. п. 4.2) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии</p>
<p>(ППК-2) готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>знать: конструктив и технические особенности технологического оборудования, используемого в кузовном ремонте;</p> <p>уметь: использовать новейшие информационные и коммуникационные технологии;</p> <p>владеть: навыками по разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p>	+				<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения зачёта.</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ (см. п. 4.2) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии</p>

(ППК-5) готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>знать: регламент по проведению диагностики кузова;</p> <p>уметь: проводить консультации по вопросам отдельных видов диагностики кузова и его деталей;</p> <p>владеть: навыками по проведению работ по диагностике отдельных видов диагностики кузовных деталей.</p>	+	+				Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.
(ППК-7) готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>знать: теоретические основы проведения контроля качества выполняемых работ по ремонту и окраске кузова;</p> <p>уметь: проводить качество проверки контрольных точек;</p> <p>владеть: навыками по приемке отдельных видов кузовных работ и соответствие их требованиям контроля качества</p>		+	+			Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Дисциплина «Кузовной ремонт» предусматривает 68 часов (4 курс), 120 часов (3 курс) самостоятельной работы бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, выполнение контрольных работ, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Транспорт и технический сервис», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка других заданий по темам курса.

4.1. Тематика самостоятельных работ

Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
Тема 1. Цель и задачи дисциплины.	Практика эксплуатации кузовов автомобилей в разных странах. Пути увеличения эксплуатационной долговечности кузова
Тема 2. Особенности конструкции автомобильных кузовов.	Классификация кузовов автомобилей. Типы конструкций. Основные детали и сборочные узлы кузовов. Конструкция кузовов автобусов и грузовых автомобилей. Конструкция кабин автомобилей
Тема 3. Материалы	Листовые металлы и сплавы. Неметаллические материалы: пластмассы, мастики, лакокрасочные материалы. Шлифовочные и полировочные материалы. Стекло, припой, уплотнительные материалы.
Тема 4. Повреждения кузовов.	Виды разрушений отдельных частей кузова
Тема 5. Коррозия.	Электрохимическая и химическая виды коррозии кузова. Причины интенсивного развития коррозии. Виды коррозии в кузовах
Тема 6. Контроль качества ремонта	Проверка контрольных точек основания и линейных размеров проёмов
Тема 7. Оснастка, инструмент	Приспособления и ручной инструмент для правки деформированных кузовов. Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла
Тема 8. Подготовка к окраске	Нанесение противокоррозионных покрытий электролитическим и химическим способами. Способы обработки поверхности: шлифование, полирование, обезжиривание. Технология нанесения защитно-декоративных и лакокрасочных покрытий
Тема 9. Окраска кузова.	Способы окраски. Способы сушки покрытий. Противокоррозионная обработка кузова
Тема 10. Сварка	Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте
Тема 11. Техобслуживание	Периодичность и перечень работ при техническом обслуживании кузовов. Мероприятия профилактического характера, уход за: декоративным покрытием, стеклами, хромированными деталями кузова, резиновыми уплотнителями стекол
Тема 12. Общая схема технологического процесса ремонта кузова.	Материалы для ремонта: пластмассы, клеи, присадки, припой, газообразные вещества. Классификация повреждений кузовов. Виды и способы ремонта кузовов. Технологическое оборудование кузоворемонтного участка

4.2. Тематика контрольных работ

Примерный перечень тем контрольных работ и рефератов

Пути увеличения эксплуатационной долговечности кузова.

Классификация кузовов автомобилей. Типы конструкций.

Основные детали и сборочные узлы кузовов. Долговечность кузова.

Конструкция кузовов автобусов и грузовых автомобилей. Конструкция кабин автомобилей

Листовые металлы и сплавы.

Неметаллические материалы: пластмассы, мастики, лакокрасочные материалы.

Шлифовочные и полировочные материалы.

Стекло, припой, уплотнительные материалы.

Основные причины износов и повреждений кузовов. Виды разрушений отдельных частей кузова

Механизм зарождения и развития коррозии. Электрохимическая и химическая виды коррозии кузова.

Причины интенсивного развития коррозии. Виды коррозии в кузовах

Контроль качества ремонта кузова по проверке контрольных точек основания и линейных размеров проёмов

Приспособления и ручной инструмент для правки деформированных кузовов

Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла

Нанесение противокоррозионных покрытий электролитическим и химическим способами.

Способы обработки поверхности: шлифование, полирование, обезжиривание.

Технология нанесения защитно-декоративных и лакокрасочных покрытий

Подготовка поверхности кузова под окраску.

Способы окраски.

Способы сушки покрытий.

Противокоррозионная обработка кузова

Вытягивание кузова. Метод контрольных точек

Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте

Защита кузова от коррозии при его изготовлении на заводе

Материалы, применяемые при обслуживании кузовов.

Периодичность и перечень работ при техническом обслуживании кузовов

Общая схема технологического процесса ремонта кузова.

Материалы для ремонта: пластмассы, клеи, присадки, припой, газообразные вещества.

Классификация повреждений кузовов.

Виды и способы ремонта кузовов. Технологическое оборудование кузоворемонтного участка

Нанесение противокоррозионных материалов в скрытые и внутренние полости кузова.

Обработка скрытых полостей кузова. Обработка низа кузова.

Применение противозумных и противокоррозионных мастик.

Смазочные и регулировочные работы

Мероприятия профилактического характера, уходы за: декоративным покрытием, стеклами, хромированными деталями кузова, резиновыми уплотнителями стекол, обивкой.

4.3. Тематика практических и лабораторных работ

4 курс очное

Наименование темы	Тематика практических работ
Тема 1. Особенности конструкции автомобильных кузовов.	Классификация кузовов автомобилей. Типы конструкций. Основные детали и сборочные узлы кузовов.
Тема 2. Материалы.	Листовые металлы и сплавы. Неметаллические материалы: пластмассы, мастики, лакокрасочные материалы. Шлифовочные и полировочные материалы. Стекло, припой, уплотнительные материалы.
Тема 3. Коррозия	Механизм зарождения и развития коррозии. Электрохимическая и химическая виды коррозии кузова. Причины интенсивного развития коррозии. Виды коррозии в кузовах
Тема 4. Контроль качества ремонта кузова	Проверка контрольных точек основания и линейных размеров проёмов
Тема 5. Приспособления и оснастка	Ручной инструмент для правки деформированных кузовов. Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла
Тема 6. Подготовка поверхности	Способы обработки поверхности: шлифование, полирование, обезжиривание. Технология нанесения защитно-декоративных и лакокрасочных покрытий
Тема 8. Сварка в кузовном ремонте	Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте
Тема 9. Защита кузова от коррозии при его изготовлении на заводе	Технологии, применяемые на предприятии

Тема 10. Мероприятия профилактического характера.	Консервационные, расконсервационные мероприятия
---	---

3 курс очное

Наименование темы	Тематика практических работ
Тема 1. Цель и задачи дисциплины. Значение ремонта кузова автомобиля.	Практика эксплуатации кузовов автомобилей в разных странах. Пути увеличения эксплуатационной долговечности кузова
Тема 2. Особенности конструкции автомобильных кузовов	Классификация кузовов автомобилей. Типы конструкций. Основные детали и сборочные узлы кузовов. Долговечность кузова. Конструкция кузовов автобусов и грузовых автомобилей.
Тема 3. Материалы.	Листовые металлы и сплавы. Неметаллические материалы: пластмассы, мастики, лакокрасочные материалы. Шлифовочные и полировочные материалы. Стекло, припой, уплотнительные материалы
Тема 6. Контроль качества ремонта кузова	Проверка контрольных точек основания и линейных размеров проёмов
Тема 7. Ручной инструмент	Ручной инструмент для правки деформированных кузовов
Тема 8. Электропневмоинструмент	Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла
Тема 9. Обработка поверхности	Способы обработки поверхности: шлифование, полирование, обезжиривание. Технология нанесения защитно-декоративных и лакокрасочных покрытий
Тема 10. Окраска, сушка	Способы окраски. Способы сушки покрытий. Противокоррозионная обработка кузова
Тема 12. Сварка в кузовном ремонте	Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте
Тема 14. Техобслуживание кузова	Материалы, применяемые при обслуживании кузовов. Периодичность и перечень работ при техническом обслуживании кузовов
Тема 17. Техпроцессы ремонта кузова	Общая схема технологического процесса ремонта кузова. Материалы для ремонта: пластмассы, клеи, присадки, припой, газообразные вещества. Классификация повреждений кузовов. Виды и способы ремонта кузовов. Технологическое оборудование кузоворемонтного участка

Заочное

Тема	Тематика практических работ
Тема 5	Приспособления и ручной инструмент для правки деформированных кузовов. Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла
Тема 7	Подготовка поверхности кузова под окраску. Способы окраски. Способы сушки покрытий. Противокоррозионная обработка кузова
Тема 8	Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте
Тема 11.	Общая схема технологического процесса ремонта кузова. Материалы для ремонта: пластмассы, клеи, присадки, припой, газообразные вещества

Лабораторные работы

4 курс очное

Тема	Тематика лабораторных работ
Тема 1	Типы конструкций автомобилей. Основные детали и сборочные узлы кузовов.
Тема 5.	Приспособления и ручной инструмент для правки деформированных кузовов. Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла
Тема 7.	Подготовка поверхности кузова под окраску. Способы окраски. Способы сушки покрытий. Противокоррозионная обработка кузова
Тема 8	Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте(контактная, дуговая ацетиленокислородная)
Тема 11.	Общая схема технологического процесса ремонта кузова. Материалы для ремонта: пластмассы, клеи, присадки, припой, газообразные вещества

3 курс очное

Тема	Тематика лабораторных работ
Тема 2	Особенности конструкции автомобильных кузовов. Классификация кузовов автомобилей. Типы конструкций. Основные детали и сборочные узлы кузовов. Долговечность кузова.

	Конструкция кузовов автобусов и грузовых автомобилей. Конструкция кабин автомобилей
Тема 7.	Приспособления и ручной инструмент для правки деформированных кузовов
Тема 8.	Электро-пневмоинструмент для обработки и разделки металла
Тема 11	Вытягивание кузова. Метод контрольных точек
Тема 12	Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте

Заочное

Тема	Тематика лабораторных работ
Тема 8	Сварочное оборудование, сварочные технологии, применяемые при кузовном ремонте
Тема 11	Общая схема технологического процесса ремонта кузова.

4.4. Вопросы для итогового контроля знаний

1. Хребтовая рама.
2. Х-образная рама.
3. Пространственная рама.
4. Рама с лонжеронами.
5. Оболочковые, скелетные, каркасные кузова
6. Конструкция кузова автомобиля среднего класса.
7. Конструкция кузова автомобиля повышенной проходимости
8. Кузова автобусов
9. Кузова и кабины грузовых автомобилей
10. Листовые металлы и сплавы.
11. Неметаллические материалы. Пластмассы, мастики
12. Неметаллические материалы. Лакокрасочные и вспомогательные материалы.
13. Неметаллические материалы. Шлифовочные и полировочные материалы.
14. Неметаллические материалы. Стекло. Закалённое стекло. Многослойное стекло
15. Неметаллические материалы. Припои. Уплотнительные материалы.

16. Основные причины износов и повреждений.
17. Виды коррозии. Механизм зарождения и развития коррозии. Электрохимическая коррозия.
18. Химическая коррозия.
19. Места кузова, подвергаемые сильному коррозионному разрушению.
20. Нанесение покрытий.
21. Способы обработки поверхности кузова. Шлифование, полирование, обезжиривание.
22. Способы обработки поверхности кузова. Фосфатирование.
23. Способы обработки поверхности кузова. Омеднение, никелирование, хромирование.
24. Способы обработки поверхности кузова. Окраска в электрическом поле.
25. Способы обработки поверхности кузова. Технология подготовки поверхности кузова под окраску.
26. Способы обработки поверхности кузова. Окраска способом воздушного распыления.
27. Способы обработки поверхности кузова. Схема конвекционной сушки
28. Способы обработки поверхности кузова. Схема терморadiационной сушки.
29. Способы обработки поверхности кузова. Обобщенная технологическая последовательность окраски кузова.
30. Материалы, применяемые при обслуживании кузовов.
31. Периодичность и перечень работ при ТО кузова.
32. Профилактические мероприятия. Уход за стеклами, обивкой, хромированными деталями, резиновыми уплотнениями и прочими частями.
33. Противокоррозионная обработка скрытых и внутренних полостей автомобиля. Расположение скрытых полостей. Технология, оборудование и материалы.
34. Обработка низа кузова автомобиля противокоррозионными материалами. Технология, оборудование, материалы.
35. Смазочные, крепежные и регулировочные работы.
36. Общая структурная схема технологического процесса ремонта кузова.
37. Материалы и оборудования для ремонта. Универсальный и механизированный инструмент.
38. Оборудование и инструмент для правки деформированных кузовов. Винтовые приспособления и винтовые растяжки.
39. Гидравлические устройства. Режущий инструмент.

40. Методы сварки и сварочное оборудование. Принцип работы двухсторонних сварочных клещей для точечной сварки кузова.
41. Способы сварки кузова. Сплошной и прерывисты швы. Последовательность расположения точек сварки.
42. Технология ремонта кузовов легковых автомобилей. Методы правки деформированных кузовов с использование рихтовочного инструмента.
43. Использование метода нагрева и быстрого охлаждения.
44. Использование метода нагрева и осаждения металла ударным воздействием.
45. Правка кузова на универсальных стендах.
46. Ремонтные подъёмники и измерительные инструменты.
47. Основные размеры контрольных точек основания кузова автомобиля ВАЗ-2101.
48. Приспособления и инструмент для контроля геометрии кузова.
49. Ремонтный подъёмник. Описание и конструкция.
50. Ремонт кузова малыми затратами. Удаление краски, ржавчины, вытягивание вмятин, окраска,
51. Сборка и герметизация кузова после ремонта. Термошумоизоляция кузова.
52. Ремонт пластмассовых деталей кузова.
53. Ремонт кузова из стеклопластика. Установка стеклопластикового переднего бампера. Копирование кузовных деталей.
54. Схемы окраски. Метод оценки степени обезжиривания по смачиваемости
55. Схемы окраски. Метод оценки степени обезжиривания каплей растворителя.
56. Подбор колера и расход эмалей. Категории окрашиваемых поверхностей.
57. Возможные дефекты и контроль качества окраски.
58. Требования к качеству окрашиваемой поверхности отремонтированного кузова.
59. Планировка и оснащение разборочно-сборочного поста (первый вариант).
60. Планировка и оснащение разборочно-сборочного поста (второй вариант).

5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Савич, Е. Л. Ремонт кузовов легковых автомобилей: учеб. пособие для вузов/ Е. Л. Савич, В. С. Ивашко, А. С. Савич; под общ. ред. Е. Л. Савича. - Минск: Новое знание; Москва: ИНФРА-М, 2017. - 319, [1] с.: ил. - (Высшее образование). - Библиогр. в конце кн.. - ISBN 978-985-475-501-4. - ISBN 978-5-16-006027-9

б) дополнительная литература:

1. Туревский, И. С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность: учеб. пособие для вузов/ И. С. Туревский. - Москва: Форум; Москва: ИНФРА-М, 2017. - 191 с.: ил., табл.. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 187-188. - Библиогр.: с. 172-188 и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-8199-0260-8. - ISBN 978-5-16-002612-1
2. Агеев, Е. В. Технология технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта машиностроительных предприятий: учеб. пособие для вузов/ Е. В. Агеев, И. П. Емельянов. - Старый Оскол: ТНТ, 2016. - 238 с. - Библиогр.: с. 237-238. - ISBN 978-5-94178-523-0
3. Баженов, С. П. Основы эксплуатации и ремонта автомобилей и тракторов: учеб. для вузов/ С. П. Баженов, Б. Н. Казьмин, С. В. Носов ; под ред. С. П. Баженова. - Москва: Академия, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 384 с.: рис., табл.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 377-380. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9948-4
4. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для вузов/ под ред. Н. А. Давыдова. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2013. - 395, [1] с.: табл.. - (Высшее профессиональное образование. Транспорт). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - ISBN 978-5-7695-9779-4
5. Круглик, В. М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: учеб. пособие для вузов/ В. М. Круглик, Н. Г. Сычев. - Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2013. - 258, [1] с. - Библиогр. в конце кн.. - ISBN 978-5-16-006953-1. - ISBN 978-985-475-580-9
6. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для вузов/ [Н. И. Веревкин [и др.] ; под ред. Н. А. Давыдова. - Москва: Академия, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 400 с.: рис., табл.. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-7172-5

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия. Лекционные занятия проводятся с целью дать студентам базовые знания и современные подходы в области производственных систем сервиса организации производственных процессов по кузовному ремонту и ТО легковых и грузовых автомобилей, а также автобусов.

Лекции проводятся в специализированной аудитории, которая должна быть оборудована для применения современных технических средств обучения.

При подготовке к проведению лекции лектор обязан подготовить учебно-материальную базу к лекции:

1. Необходимые (минимальное количество) плакаты;
2. Технические средства, которые следует применить на лекции.

В обязанности лаборанта входит подготовка, исправность технических средств по заявке лектора, плакатов, моделей, классной доски, проектора и т.д.; всё это оказывает влияние на качество проведения занятий.

На лекцию преподаватель обязан явиться своевременно, имея план проведения лекции (наименование вопросов, краткое содержание их и методика их доведения до обучаемых).

При подготовке к прослушиванию лекции студент обязан проработать ранее пройденный материал. На лекцию студент обязан явиться своевременно, имея конспект лекций и другие необходимые методические материалы.

Студент обязан тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим, лабораторным), к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену.

В журнале индивидуального учёта посещаемости в группе следует сделать отметки об отсутствии студента. Студент, пропустивший 3 лекции, обязан явиться на консультацию к лектору, представить краткий конспект материалов лекции или ответить на поставленные вопросы преподавателем в объёме материала пропущенных лекций.

Студенты, пропустившие более 3-х занятий и не прибывшие на консультацию, к экзамену не допускаются.

Сравнительно большой объём материала, а также постоянное совершенствование, с учетом зарубежного опыта, методов и подходов в области производственных систем сервиса организации производственных процессов по кузовному ремонту и ТО легковых и грузовых автомобилей, а также автобусов требует от студента тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим), к промежуточному контролю знаний и итоговому зачету.

Лектор обязан предупредить студентов, уже на первой лекции, применительно к какому базовому учебнику будет прочитан курс.

Лекционный курс должен удовлетворять требованиям:

1. Давать наибольший объём информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

2. Давать новейшие сведения в области производственных систем сервиса организации производственных процессов по кузовному ремонту и ТО легковых и грузовых автомобилей, а также автобусов. Следует избегать использования недостаточно проверенных рекомендаций из периодической литературы.

При чтении лекций рекомендуется:

1. Чётко делить материал на разделы и подразделы.
2. Избегать излишних математических расчётов при выводе формул, поглощающих учебное время лекции, больше обращать внимание на сущностную составляющую физических процессов.

3. Наиболее важные положения давать в виде сжатых формулировок, чтобы студенты успели их записать.

4. Ограничено использовать плакаты на лекции, только для сравнительно сложных схем, таблиц, графиков.

Материал лекции не может быть перегружен, чтобы его изложение достигло желаемого эффекта.

Распределение времени должно обеспечивать хороший, без проявления торопливости, темп лекции, позволяющий внимательно осмысливать услышанное, увиденное и успешно вести конспект.

В заключении по методике проведения лекции следует придерживаться общеметодических принципов, изложенных в специальной литературе.

Практические занятия. Практические занятия проводятся в целях закрепления лекционного курса, более подробное ознакомление студентов с подходами и методиками проведения в области производственных систем сервиса организации производственных процессов по кузовному ремонту и ТО легковых и грузовых автомобилей, а также автобусов. Практические занятия охватывают все основные разделы лекционного курса.

Практические занятия представляют собой более детализированный процесс, чем лекция. Здесь происходит закрепление теоретических положений и в ряде случаев развитие их, придание им наглядности и конкретности с целью успешного выполнения контрольной работы.

При разработке плана проведения практических занятий преподаватель должен учитывать следующие требования:

- задачи, выносимые на занятия должны охватывать всю пройденную тему, иллюстрировать основную идею теоретических положений, данных на лекции.
- при проведении практических занятий следует использовать необходимые средства обучения (таблицы, справочники, персональные компьютеры).
- в обязательном порядке следует использовать на практических занятиях технические средства для показа условий задачи, хода решения, справочных таблиц, контрольных вопросов и т.д.

На некоторых практических занятиях рекомендуется запланировать контроль знаний по прочитанным лекциям, для проведения которого следует использовать персональные компьютеры.

Самостоятельная работа. Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень. Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать вначале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы. Вначале необходимо рекомендовать студентам изучение содержания основных вопросов, списка рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. При этом следует спланировать самостоятельную работу к занятию следующим образом: по какой проблеме, какие источники, где и когда

следует найти и изучить; по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады.

Затем в библиотеке необходимо подобрать литературные источники и рекомендовать их для ознакомления. На полях плана семинара сделать пометку: номер литературного источника и номера страниц (например, 3, с. 24-53). Рекомендуется в плане занятия по каждому вопросу составить библиографию.

В заключительном слове в конце занятия преподаватель оценивает работу студентов, поясняет вопросы, которые оказались слабо усвоенными. Результаты самостоятельной работы при подготовке студентов к семинару и докладу учитываются при аттестации студента (экзамене).

Контроль за самостоятельной работой студента осуществляют путем тестирования по тестовым заданиям, разработанным по темам дисциплины. Тестирование целесообразно проводить после изучения всех тем каждого раздела.

Самостоятельная работа студентов включает в себя также выполнение рефератов, докладов и практических расчетов по вариантам заданий. Преподаватель должен согласовать тему со студентом, обсудить с ним план будущей работы, составить график выполнения, оказывать консультации в ходе написания работы.

Проведение контроля знаний. Контроль знаний необходим всегда, так как только на его основе и по его показателям можно реализовать коррекцию обучения, улучшить процесс обучения.

Рекомендуется предусмотреть следующие виды контроля знаний:

- итоговый контроль в виде экзамена.
- промежуточный контроль знаний, заключающийся в проверке знаний по группам тем в период между сессиями не менее двух раз. Результаты заносятся в журнал учёта группы, и по его результатам должен быть решён вопрос о допуске студента к итоговому контролю.
- текущий контроль, проводящийся выборочно в ходе занятий на лекциях и практических занятиях.

Проведение тестирования. Итоговый контроль проводится в форме тестирования, которое проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к тестированию получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой:

- практические работы,
- контрольные работы,
- рефераты, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия.

Тестовые задания разработаны преподавателем.

При тестировании проставляется:

- *«зачтено»*, если студент обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросу; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; знает авторов - исследователей (ученых) по данной проблеме;

- если студент обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод;

- если студент имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения;

- *«незачтено»*, если студент не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения.

Форма зачёта (устно, письменно, тестирование, в т.ч. компьютерное, и др.) определяется решением кафедры с учетом рекомендаций преподавателя, ведущего данную дисциплину. С учетом специфики содержания дисциплины, выявляемых и оцениваемых знаний и практических умений студента по дисциплине может быть принята комбинированная (письменно – устная, письменно – тестовая и др.) форма проведения экзамена.

К зачёту по дисциплине допускаются студенты, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой (практические и контрольные работы, рефераты и др.), самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия. Студенты, не выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных учебным планом и рабочей программой, или выполнившие их неудовлетворительно, к зачёту по данной дисциплине не допускаются.

Основой для определения академической оценки по дисциплине служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой. Для оценки знаний студентов при получении ими академической оценки по дисциплине используются следующие критерии:

- *«зачтено»* - достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на все поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам; достаточное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «незачтено»* - неправильные ответы на основные вопросы, грубые ошибки в ответах, непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

Форма экзамена (устно, письменно, тестирование, в т.ч. компьютерное, и др.) определяется решением кафедры с учетом рекомендаций преподавателя, ведущего данную дисциплину. С учетом специфики содержания дисциплины, выявляемых и оцениваемых знаний и практических умений студента по дисциплине может быть принята комбинированная (письменно – устная, письменно – тестовая и др.) форма проведения экзамена.

К экзамену по дисциплине допускаются студенты, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой (практические и контрольные ра-

боты, рефераты и др.), самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия. Студенты, не выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных учебным планом и рабочей программой, или выполнившие их неудовлетворительно, к экзамену по данной дисциплине не допускаются.

Основой для определения академической оценки по дисциплине служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой. Для оценки знаний студентов при получении ими академической оценки по дисциплине используются следующие критерии:

- *оценка «отлично»* - глубокие исчерпывающие знания и творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; умение свободно решать практические задания; логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все поставленные и дополнительные вопросы преподавателя; свободное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «хорошо»* - достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на все поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам; достаточное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «удовлетворительно»* - понимание основного программного материала; правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах преподавателя; недостаточное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «неудовлетворительно»* - неправильные ответы на основные вопросы, грубые ошибки в ответах, непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

Для экзамена, проводимого в форме тестирования, соответствие количества правильно выполненных заданий в процентах вышеприведенным оценкам следующее:

90-100 – «отлично»;

70-89 – «хорошо»;

50-69 – «удовлетворительно»;

менее 50 – «неудовлетворительно».

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для обучения дисциплине «Кузовной ремонт» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные и тематические сайты, системы видео- и аудио конференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

1. «Национальная электронная библиотека».
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>).
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
4. ЭБС «Лань».

Университетская библиотека онлайн - электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений;

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В учебном процессе используются:

- мультимедийное оборудование;
- комплект плакатов по курсу «Кузовной ремонт»;
- программа для тестового контроля знаний по курсу «Кузовной ремонт»;
- модели и реальные образцы типовых элементов объектов автосервиса.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины

«Логистика в сфере сервиса»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: "

"

Калининград

Содержание рабочей программы

- 1.** Наименование дисциплины (модуля)
- 2.** Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
- 3.** Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
- 4.** Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
- 5.** Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий
- 6.** Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
- 7.** Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)
- 8.** Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
- 9.** Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)
- 10.** Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
- 11.** Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
- 12.** Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. Наименование дисциплины (модуля)

ФТД.В.03 «Логистика в сфере сервиса»

Целью освоения дисциплины «Логистика в сфере сервиса» является формирование у студентов понимания сущности, концепции и применения логистики в сфере сервиса.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- Формирование у магистратов путей и условий формирования логистических отношений на сервисном рынке;
- Овладение методологией применения логистических систем в сервисном обслуживании;
- Освоение базовых положений оценки экономической эффективности применения логистических технологий в сервисе.

Важной задачей преподавания данной дисциплины является воспитание у магистрантов профессионально-деловых качеств, развитие профессионального интереса, навыков научно-исследовательской работы, самостоятельного творческого мышления и способности к самосовершенствованию.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
В результате освоения дисциплины «Логистика в сфере сервиса» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса	<p>В результате освоения дисциплины магистранты должны</p> <p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • роль (миссию) логистики в современной экономике и в организации; • основы и базовые концепции логистики; объекты и предметы логистики как науки и инструмента бизнеса; • виды логистической деятельности; • проблематику логистического процесса; тенденции его развития • основы, а также операции и функции логистик снабжения, производства и сбыта; • особенности отраслевых логистик; • основы и технологии складской логистики; • основы моделирования ситуаций ХЭД в целях логистического обслуживания (минимизации издержек); • состояние и применение НИТ в сфере логистики сервиса <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать и выявлять перспективные направления развития
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.	

		<p>логистики организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> • принимать решения в сфере логистического обслуживания; • анализировать структуру и характеристики функционирования логистической системы (ЛС); • выявлять проблемы ЛС, формулировать цели, намечать пути и методы их достижения <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • методикой проведения системного анализа и совершенствования микро-(макро-) логистической системы • навыками формирования и анализа математических моделей и реализации технологий логистики средствами вычислительной техники • навыками применения моделирования и информационных технологий для организации обслуживания клиентов • навыками математического моделирования и применения информационных технологий для прогнозирования и планирования в логистике сервиса
--	--	--

Реализация компетентностного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области логистики.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- работа в малых группах.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study);
- решение тестов.

Показатели достижения компетенций

<i>Компетенция</i>	<i>Содержание</i>	<i>Форма оценочных средств (ОС)</i>
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса	Выполнение практикума по специализированным заданиям, выполняемым с применением ПО ПК
		Защита текущих практических заданий с демонстрацией и обоснованием результатов
		Постановка и решение логистических задач по индивидуальным заданиям преподавателя, а также выбранных самостоятельно по тематике, предложенной преподавателем
		Написание рефератов, подготовка докладов, конспектирование и реферирование первоисточников
		Итоговая аттестация по дисциплине в виде дифференцированного зачета
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса	

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Логистика в сфере сервиса» относится к дисциплинам по выбору части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений (Б1.В.ДВ.03.01). Дисциплина изучается во 3 семестре, по итогам курса студентами сдается дифференцированный зачет.

Аудиторные занятия по дисциплине «Логистика в сфере сервиса» проводятся с использованием современных методов преподавания профессиональных дисциплин в высшей школе.

Лекционные занятия построены на вовлечении студентов в ход обсуждения темы, материал преподносится на основе проблемно-ориентированного метода, в ходе лекции приводятся многочисленные примеры из практики специалистов сферы сервиса. Семинарские занятия представляют сочетание различных форм проведения практических занятий: это решение задач и тестовых заданий, презентации и т.п.

Задания и вопросы, выносимые на семинары, предполагают необходимость выполнения как устной, так и письменной работы.

Эффективность изучения курса «Логистика в сфере сервиса» определяется достижением главного результата - подготовки высокопрофессиональных специалистов в сфере сервиса, конкурентоспособных на рынке труда и ориентирующихся в быстроменяющейся жизненной и профессиональной ситуации.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Логистика в сфере сервиса» составляет 108 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 20,25 часа, самостоятельная работа студентов – 159,75 часов, 5 зачетных единиц, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации обучающихся в виде дифференцированного зачета.

<i>Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем</i>	
Лекции	20
Лабораторные	10
Практические	10
КСР	-
Индивидуальная контактная работа	0,35
Контактная работа, всего	40,35
Самостоятельная работа	67,75
Часов, всего	108
Зачетных единиц, всего	3

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
1	Тема 1. Введение в дисциплину.	57	6	2	-	22			
2	Тема 2. Задачи и методы видовых логистик	59	8	4	6	22			
3	Тема 3. Задачи и методы логистики предприятий сервиса	63	6	4	4	23			
	Всего		20	10	10	67	-		
	Контактная работа		40,35					0,35	
	Самостоятельная	67,75					-		0,65

	работа								
	Итого	108							
	Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет 3 ЗЕ							

*3Е – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

5.2. Основные разделы курса

Лекционные занятия направлены на изучение основных теоретических вопросов в соответствии с содержанием курса. Они проводятся в сопровождении презентаций с использованием мультимедийного оборудования.

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
1	Тема 1. Введение в дисциплину	Определения логистики. Сущность логистической деятельности. Поточные представления в экономике. Объект и предмет логистики. Логистическая миссия. Логистическая система и ее совершенствование. Полные логистические издержки. Логистический аспект логистики
2	Тема 2. Задачи и методы видовых логистик	Виды логистической деятельности. Признаки классификации. Функциональные и отраслевые виды логистики. Ресурсные виды логистик. Методология логистики.
	Тема 3. Задачи и методы логистики нефтегазового комплекса	Предприятия сервиса. Логистические системы на предприятиях сервиса. Принципы и направления совершенствования. Задачи и методы логистики предприятий сервиса

5.3. Тематика практических работ

№ п/п	Наименование темы	Содержание занятия
1	Тема 1.	Электронный прайс-лист на предоставляемые услуги. Логистическая функция.
2	Тема 2.	База данных логистических операций. ABC-XYZ анализ в логистике. Планирование операций «точно в срок». Методология системного анализа. Задачи принятия решений. Дерево целей. Модели массового обслуживания. Управление покупкой и продажей оборудования
3	Тема 3	База данных «Клиенты- предоставляемые услуги». Модели управления запасами. Оптимизация рекламной кампании. Прогнозирование результатов логистических операций. Принятие решений на основе нечетких множеств экспертных оценок. Сетевые модели в логистике. Транспортная задача.

5.4. Тематика лабораторных работ

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
-------	-------------------	-----------------

1	Тема 2	Решение задачи на определение оптимального размера заказа. Решение задачи на применение математических методов в логистике. Решение задачи по оптимизации транспортно-логистической системы и выбору транспортного тарифа.
2	Тема 3	Решение задач по выбору каналов распределения Решение задачи по выбору местоположения склада.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-3.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента

2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их

использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса	В результате освоения дисциплины магистранты должны <u>Знать:</u>
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.	<ul style="list-style-type: none"> • роль (миссию) логистики в современной экономике и в организации; • основы и базовые концепции логистики; объекты и предметы логистики как науки и инструмента бизнеса; • виды логистической деятельности; • проблематику логистического процесса; тенденции его развития • основы, а также операции и функции логистик снабжения, производства и сбыта; • особенности отраслевых логистик; • основы и технологии складской логистики; • основы моделирования ситуаций ХЭД в целях логистического обслуживания (минимизации издержек); • состояние и применение НИТ в сфере логистики сервиса <u>Уметь:</u> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать и выявлять перспективные направления развития логистики организации; • принимать решения в сфере логистического обслуживания; • анализировать структуру и характеристики функционирования логистической системы (ЛС); • выявлять проблемы ЛС, формулировать цели, намечать пути и методы их достижения <u>Владеть:</u> <ul style="list-style-type: none"> • методикой проведения системного анализа и совершенствования микро-(макро-) логистической системы • навыками формирования и анализа математических моделей и реализации технологий логистики средствами вычислительной техники • навыками применения моделирования и информационных технологий для организации обслуживания клиентов

		<ul style="list-style-type: none"> • навыками математического моделирования и применения информационных технологий для прогнозирования и планирования в логистике сервиса
--	--	--

7.1. Показатели, критерии и шкалы оценивания компетенция

Показатели компетенций по уровню их сформированности

Показатели компетенции	Критерий оценивания	Шкала оценивания	Уровень сформированности компетенции
<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • роль (миссию) логистики в современной экономике и в организации; • основы и базовые концепции логистики; объекты и предметы логистики как науки и инструмента бизнеса; • виды логистической деятельности; • проблематику логистического процесса; тенденции его развития • основы, а также операции и функции логистик снабжения, производства и сбыта; • особенности отраслевых логистик; • основы и технологии складской логистики; • основы моделирования ситуаций ХЭД в целях логистического обслуживания (минимизации издержек); • состояние и применение НИТ в сфере логистики транспортной отрасли 	<i>знает</i>	<i>отлично</i>	<i>высокий</i>
		<i>хорошо</i>	<i>повышенный</i>
		<i>удовлетворительно</i>	<i>пороговый</i>
	<i>не знает</i>	<i>неудовлетворительно</i>	<i>не достаточный</i>
<i>Уметь:</i>	<i>знает</i>	<i>отлично</i>	<i>высокий</i>

<ul style="list-style-type: none"> • анализировать и выявлять перспективные направления развития логистики организации; • принимать решения в сфере логистического обслуживания; • анализировать структуру и характеристики функционирования логистической системы (ЛС); • выявлять проблемы ЛС, формулировать цели, намечать пути и методы их достижения 		<i>хорошо</i>	<i>повышенный</i>
	<i>не знает</i>	<i>удовлетворительно</i> <i>неудовлетворительно</i>	<i>пороговый</i> <i>не достаточный</i>
<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • методикой проведения системного анализа и совершенствования микро- (макро-) логистической системы • навыками формирования и анализа математических моделей и реализации технологий логистики средствами вычислительной техники • навыками применения моделирования и информационных технологий для организации обслуживания клиентов • навыками математического моделирования и применения информационных технологий для прогнозирования и планирования в логистике сервиса 	<i>знает</i>	<i>отлично</i>	<i>высокий</i>
		<i>хорошо</i>	<i>повышенный</i>
	<i>не знает</i>	<i>удовлетворительно</i> <i>неудовлетворительно</i>	<i>пороговый</i> <i>не достаточный</i>

Соотношение показателей и критериев оценивания компетенций со шкалой оценивания и уровнем их сформированности

<i>Показатели компетенции</i>	<i>Критерий оценивания</i>	<i>Уровень сформированности компетенции</i>
<p align="center"><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • роль (миссию) логистики в современной экономике и в организации; • основы и базовые концепции логистики; объекты и предметы логистики как науки и инструмента бизнеса; • виды логистической деятельности; • проблематику логистического процесса; тенденции его развития • основы, а также операции и функции логистик снабжения, производства и сбыта; • особенности отраслевых логистик; • основы и технологии складской логистики; • основы моделирования ситуаций ХЭД в целях логистического обслуживания (минимизации издержек); • состояние и применение НИТ в сфере логистики сервиса 	Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументировано отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний	<i>высокий</i>
	Показывает глубокие знания, грамотно излагает ответ, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные. В то же время при ответе допускает несущественные погрешности	<i>повышенный</i>
	Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы	<i>пороговый</i>
	Показывает недостаточные знания, не способен аргументировано и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом	<i>не достаточный</i>
<p align="center"><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать и выявлять перспективные направления развития логистики организации; • принимать решения в сфере логистического обслуживания; • анализировать структуру и характеристики функционирования логистической системы (ЛС); • выявлять проблемы ЛС, формулировать цели, намечать пути и методы их достижения 	Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач, способен предложить альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы	<i>высокий</i>
	Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем	<i>повышенный</i>
	При решении конкретных практических задач возникают затруднения	<i>пороговый</i>
	Не может решать практические задачи	<i>не достаточный</i>
<p align="center"><i>Владеть:</i></p>	Владеет навыками, необходимыми для	<i>высокий</i>

<ul style="list-style-type: none"> • методикой проведения системного анализа и совершенствования микро-(макро-) логистической системы • навыками формирования и анализа математических моделей и реализации технологий логистики средствами вычислительной техники • навыками применения моделирования и информационных технологий для организации обслуживания клиентов • навыками математического моделирования и применения информационных технологий для прогнозирования и планирования в логистике сервиса 	профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности	
	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности	<i>повышенный</i>
	Показывает слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности	<i>пороговый</i>
	Отсутствие навыков	<i>не достаточный</i>

Форма оценочных средств, используемых для формирования компетенций

<i>Компетенция</i>	<i>Содержание</i>	<i>Форма оценочных средств (ОС)</i>
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса	Выполнение практикума по специализированным заданиям, выполняемым с применением ПО ПК
		Защита текущих практических заданий с демонстрацией и обоснованием результатов
		Постановка и решение логистических задач по индивидуальным заданиям преподавателя, а также выбранных самостоятельно по тематике, предложенной преподавателем
		Написание рефератов, подготовка докладов, конспектирование и реферирование первоисточников
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.	Итоговая аттестация по дисциплине в виде дифференцированного зачета

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций включают:

- наборы задач для самостоятельного решения;
- вопросы для промежуточного и итогового контроля.

7.2. Примеры тем для самостоятельного решения

Целью выполнения самостоятельных заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- оценка 4 «хорошо» - работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).
- оценка 3 «удовлетворительно» - допущено более одной ошибки или более двух - трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Пример контрольных заданий.

Тема 1. Виды и технологии логистической деятельности

Примеры постановки и решения задач логистики

Задание 1. Прогнозные оценки в логистике. Построить временной ряд по объемам продаж. Построить логистическую функцию. Подобрать параметры аппроксимирующей функции. Оценить погрешность аппроксимации.

Задание 2. ABC и XYZ методы в логистике. Создать базу данных по номенклатурному ряду запасных частей. Отфильтровать базу данных и построить таблицу для ABC и XYZ анализа. Выполнить анализ.

Задание 3. Реализовать в редакторе MS Excel модели управления запасами.

Задание 4. Построить в редакторе MS Excel модель управление закупками оборудования. Оптимизировать (минимизировать) затраты в приложении «Поиск решения». Определить экономичную схему управления закупками.

Задание 5. Инструменты оценки качества в сервисном обслуживании.

-Сформировать в редакторе MS Excel и заполнить учетный лист по числу жалоб, поступивших на обслуживание клиентов.

-Построить диаграмма Парето.

-Собрать статистику по характеристикам обслуживания.

-Построить гистограммы распределения случайной характеристики, Определить вероятность выхода характеристики за пределы заданных интервалов.

-Сформировать базу данных для накопления информации о характеристиках обслуживания по нескольким потокам услуг. Выполнить фильтрацию базы по заданному временному промежутку.

Построить точечную диаграмму изменения характеристик. Задать «уровень спокойствия».

Определить характер и возможные причины сбоев в качестве обслуживания.

Тема 2. Методология логистики

Модели и моделирование в сервисном обслуживании.

Задание 1. Задачи системного анализа.

- Построить в редакторе MS Excel дерево решений. Выполнить прогноз и определить оптимальное решение в будущей рыночной деятельности

Задание 2. Применение методов математического программирования для оптимизации распределения ресурсов (транспортная задача).

- Сформировать в редакторе MS Excel модель перевозок материальных ресурсов.

-Выполнить оптимизацию (минимизацию) общих затрат.

-Определить оптимальную схему товародвижения.

Задание 3. Сетевые модели в логистике транспортного обслуживания.

- Построить сетевую модель процесса.

-Оптимизировать затраты в сети.

Задание 4. Задача принятия решения.

-Реализовать экспертный метод оценивания (поставщика, перевозчика, посредника) с использованием качественных, количественных и релейных оценок экспертов.

7.3. Примерные вопросы для итогового контроля (зачет с оценкой)

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.

Критерии оценки знаний

В процессе обучения студенты должны изучить теоретический материал, выполнить и защитить практические и лабораторные работы, ответить на два экзаменационных вопроса.

- Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, полностью выполнившему учебную программу и продемонстрировавшему удовлетворительные знания в ответах на все контрольные вопросы. Критерии оценки «удовлетворительно»: студент в целом правильно отвечает на вопрос, но не дает точных формулировок, ошибается в терминологии, дает ответ на поставленный вопрос, но ответ нельзя характеризовать как полный ответ.
- Оценка «хорошо» выставляется студенту, полностью освоившему учебную программу и показавшему высокую активность в течение всего семестра,

представить доклад по итогам решения самостоятельных задач, а также показать хорошие знания в ответах на контрольные вопросы. Критерии оценки «хорошо»: студент демонстрирует твердые знания основ информатики, правильно отвечает на вопросы, дает точные формулировки, правильно использует терминологию, в целом дает полный ответ на поставленный вопрос, но допускает некоторые неточности, и оговорки.

- Оценка «отлично» выставляется студенту, полностью освоившему учебную программу, показавшему высокую активность и инициативность в учении в течение всего семестра, представившему доклад по итогам решения самостоятельных задач, а также показавшему отличные знания в ответах на контрольные вопросы. Критерии оценки «отлично»: студент выполнил инициативную работу повышенной сложности по предварительно согласованной тематике или индивидуальному заданию преподавателя, демонстрирует твердые знания и понимание основ теории систем и системного анализа, правильно отвечает на вопросы, дает точные формулировки, правильно использует терминологию, дает полные лаконичные ответы на все поставленные вопросы.
- оценка «неудовлетворительно» - пробелы в знаниях основного программного материала; принципиальные ошибки в выполнении заданий экзаменационного билета и неспособность их исправления без дополнительных занятий по дисциплине.

Вопросы для итогового контроля (зачета с оценкой)

1. Понятие производственной системы.
2. Общая характеристика производственной логистики и ее связь с другими видами логистической деятельности.
3. Производственное предприятие НГК- как звено логистической системы и логистическая подсистема.
4. Материальные потоки в производственных системах.
5. Трансформация управления современным производственным предприятием.
6. Понятие жизненного цикла изделия и управление ЖЦ.
7. Основные цели и задачи логистики производства.
8. Интегрированные системы управления.
9. Золотые правила распределительной логистики
10. Основные задачи внутрипроизводственной логистики НГК
11. Основные задачи сбытовой логистики НГК
12. Метод экспертных оценок в логистике
13. Задача выбора логистического посредника
14. Многокритериальное решение выбора системы доставки сырья
15. Метод нечетких множеств и его применение для оценки качества услуг
16. Схема техпроцесса.
17. Оперативное планирование и управление производством.
18. Межцеховое и внутрицеховое оперативное планирование и управление МП.
19. Методы плановых расчетов хода производства (MRP-1, MRP-II и ERP,ОДМ).
20. Стратегии производственного развития предприятия.
21. Концепция JIT.
22. Система KANBAN
23. Вопросы промежуточного контроля
24. Структура современного производства.
25. Производственный процесс.
26. Классификация производственных процессов (ПП).
27. Производственный цикл предприятия.

28. Принципы организации ПП.
29. Виды движения МР.
30. Типы формы организации производств.
31. Общая характеристика производственной логистики и ее связь с другими видами логистической деятельности
32. Определение распределительной логистики. Роль в логистических системах
33. Ключевая функция распределительной логистики и ее состав
34. Цели распределительной логистики
35. Задачи распределительной логистики на микро- уровне
36. Задачи распределительной логистики на макро- уровне
37. Функции распределительной логистики
38. Понятие логистического канала и логистической распределительной сети
39. Основные характеристики логистического распределительного канала (прямой и косвенный сбыт)
40. Посредники в логистических распределительных каналах
41. Выбор посредников в логистических распределительных каналах

7.4 Примеры тестовых заданий

Текущий контроль знаний студентов выполняется в виде тестовых вопросов, предлагаемых студентам в течение семестра.

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся целям обучения на определённом этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

Цель такого контроля заключается в анализе текущей успеваемости, а также корректировке работы преподавателя. Студентам предлагается группа вопросов или тестов, на которые даются письменные ответы.

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
ПКС-10	Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 40-60 % вопросов;
- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 61-85 % вопросов;
- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на более чем 85 % вопросов.

Примерный список тестовых вопросов по дисциплине

1. Существует ли уровень *Junior level* в европейской сертификации логистов?

Варианты ответов:

1. Да, существует

1. Нет, не существует

2. Назовите организацию, которая получила права Европейской

Логистической Ассоциации (ELA) на сертификацию специалистов в сфере логистики

в РФ

Варианты ответов:

1. Московский государственный университет им. М.В.Ломоносова

2. Государственный университет — Высшая школа экономики (МЦЛ ГУ- ВШЭ)

3. Московский государственный университет экономики, статистики и информатики

3. Выберите правильное определение логистического процесса

Варианты ответов:

1. Логистический процесс – это упорядоченная во времени последовательность действий, направленная на обеспечение потребителей продукцией и услугами соответствующего качества и ассортимента в нужном количестве, в требуемое время и в нужном месте

2. Логистический процесс – это последовательность логистического обслуживания клиентов в логистических системах

4. Что компании (фирмы) ждут от логистов? (выберите правильные варианты ответов)

Варианты ответов:

1. -выработки эффективных управленческих решений;

1. - снижения издержек и увеличения прибыли;

2. - планирования и координации видов деятельности;

3. - информации и новых информационных технологий для организации бизнеса

4. -сокращения продолжительности жизненного цикла логистических услуг

5. Сколько этапов выделяют в генезисе развития современной логистики XX в.?

Варианты ответов:

1. Два этапа

2. Три этапа

3. Четыре этапа

6. Выберите имена людей, чьи работы терминологически определили современное понятие «логистика»

Варианты ответов:

1. Жомини

2. Лаплас

3. Лейбниц

4. Винер

7. Определите главную цель логистики как научного направления

Варианты ответов:

1. Изучение особенностей хозяйственно- экономической деятельности

2. Получение новых знаний о хозяйственно- экономической деятельности

3. Разработку технологий воздействия на хозяйственно- экономической ситуации

8. Что выступает в роли объекта изучения в логистике?

Варианты ответов:

1. Доходы организации

2. Издержки организации

3. Материальные и сопутствующие потоки

9. Что является предметом изучения современной логистики?

Варианты ответов:

1. Товарные потоки

2. Потоки услуг

3. Оптимизация материальных и сопутствующих потоков

10. Период становления современной логистики приходится по мнению специалистов

Варианты ответов:

1. На 1920- 1950 годы
2. На 1950- 1970 годы
3. На 1970-1990 годы

11. По мнению историков, термин «логистика» восходит (выберите правильный ответ):

Варианты ответов:

1. К Римской империи, где под логистикой понимались правила распределения продовольствия
2. К Византии, где логистика считалась искусством снабжения армии и управления ее перемещениями
3. К Древней Греции, где “logistike” обозначало «искусство рассуждения и вычисления»

12. Включены ли в сферу современной логистики нематериальные (сервисные) потоки услуг?

Варианты ответов:

1. Да, включены
2. Нет, в сферу логистики включены материальные и информационные потоки

13. Логистическая концепция TQM предполагает

Варианты ответов:

1. Неразрывность целей бизнеса с нуждами потребителя
2. Информатизацию бизнес- процессов
3. Ранжирование логистических услуг по прибыльности

14. Какие компании используют логистику? (выберите правильные ответы)

Варианты ответов:

1. Торговые
2. Сервисные (туристические)
3. Производственные

15. Логистический менеджмент – это..(выберите правильные ответы)

Варианты ответов:

1. Выполнение основных управленческих функций, включая организацию,
2. планирование, регулирование, координацию, контроль, учет и анализ
3. Персонал, управляющий логистическим процессом
4. Логистическая услуга

16. Управление в логистике осуществляется на уровне: (выберите правильные ответы)

Варианты ответов:

1. Стратегическом
2. Технологическом
3. Структурном
4. Организационном

17. В качестве функции цели в логистическом менеджменте выбираются: (выберите правильный ответ)

Варианты ответов:

1. Суммарные логистические издержки
2. Технологию логистического обслуживания
3. Стоимость логистической услуги

18. Объектами исследования и управления в логистике являются: (выберите правильный ответ)

Варианты ответов:

1. Материальные и информационные потоки
2. Характеристики сервисного обслуживания

1. Субъекты логистических систем

19. Логистический микс представляет собой: (выберите правильный ответ)

Варианты ответов:

1. Оптимизацию затрат в логистической системе
 2. Правила, определяющие логистическую миссию
 3. Объединение логистических методов для расчета логистических издержек
20. Senior logistic – специалист, относящийся

Варианты ответов:

1. К высшей ступени управления в логистике
2. К средней ступени управления в логистике

21. По функциональному признаку логистику подразделяют на (выберите правильный ответ)

Варианты ответов:

1. Заготовительную, производственную и сбытовую
2. Материальную, финансовую, информационную

22. Миссия фирмы формулируется ответами на следующие вопросы (выберите правильные варианты)

Варианты ответов:

1. Каков предполагаемый уровень обеспечения персонала фирмы?
 2. Какова эффективность предоставления рыночной услуги
 3. Что представляет собой фирма?
 4. В каких направлениях фирма развивается?
23. Существует ли различие между маркетингом и распределительной логистикой?

Варианты ответов:

1. Да, принципиальные различия существуют
 2. Функции специалиста по маркетингу и логистика, работающего в сфере распределения, совпадают

24. Можно ли говорить о многокритериальной оптимизации хозяйственно-экономической деятельности?

Варианты ответов:

1. Да, можно. В этом состоит главная задача логистики
 2. Нет. К сожалению, можно говорить лишь о рационализации управления указанной деятельностью.

25. Звено логистической системы – это: (укажите правильный вариант определения)

Варианты ответов:

1. Экономически и функционально обособленный объект в рамках логистической системы, имеющий локальную цель, связанную с определенными операциями или функциями

2. Элемент (составная часть) материального потока, подлежащий логистическому учету, анализу и управлению

26. Поддержание стандартов обслуживания клиентов относят к: (укажите правильный вариант ответа)

Варианты ответов:

1. К ключевым функциям логистики
2. К базисным функциям логистики

27. Логистическая информационная система (ЛИС) характеризуется следующими структурами (укажите правильные варианты ответа)

Варианты ответов:

1. Организационной структурой
2. Матричной структурой
3. Функциональной структурой
4. Модельной структурой

28. Рассматриваются ли в логистике сервисного обслуживания материальные потоки?

Варианты ответов:

1. Да, рассматриваются
2. В туризме материальные потоки отсутствуют

29. Следует ли рассматривать объединения в сфере сервиса в качестве логистических систем?

Варианты ответов:

1. Да, следует
2. Нет, в этом нет никакого смысла

30. Макрологистическая хозяйственно-экономическая система объединяет

Варианты ответов:

1. Поставщика, перевозчика и потребителя
2. Поставщика, производителя и покупателя

31. Традиционная логистическая цепь в сфере сервиса объединяет (выберите правильный вариант)

Варианты ответов:

1. Поставщика услуг, АТП, клиента
2. АТП, перевозчика, клиента
3. Поставщика, складской комплекс, клиента

32. Звенья логистических систем могут быть (выберите правильный ответ)

Варианты ответов:

1. Интегральными, дифференциальными
2. Генерирующими, преобразующими, поглощающими, смешанными
3. Простыми, сложными

33. Главным признаком логистической цепи является: (выберите правильный ответ)

Варианты ответов:

1. Линейная упорядоченность звеньев по потокам
2. Параллельная упорядоченность звеньев по потокам
3. Групповая упорядоченность звеньев по потокам

34. Логистическая сеть и логистическая система. Какое понятие является наиболее общим?

Варианты ответов:

1. Наиболее общим является понятие сети
2. Наиболее общим является понятие системы

35. Входит ли в общие логистические издержки ущерб от недостаточного уровня развития логистического менеджмента?

Варианты ответов:

1. Да, входит
2. Нет, указанная статья издержек не входит в общие издержки

36. Технология EDI представляет (выберите правильный ответ)

Варианты ответов:

1. Стандарт электронного обмена данными
2. Международные правила перевозок
3. Свод терминов ИНКОТЕРМС

37. ABC-XYZ анализ используется в логистике с целью.. (укажите правильный вариант ответа)

Варианты ответов:

1. Ранжирования клиентов, товаров, номенклатурных единиц по значимости, степени востребованности, прибыльности

2. Определения очередности и продолжительности сервисного обслуживания клиентов в логистической системе

38. Для принятия логистического решения в условиях высокой степени неопределенности применяется .. (укажите правильный вариант ответа)

Варианты ответов:

1. Метод экспертных оценок
2. Метод регрессивного анализа
3. Метод SERVQUAL

39. Для решения задачи по оптимизации логистических издержек можно применить.. .. (укажите правильный вариант ответа)

Варианты ответов:

1. Программу Back Office
2. Программу-браузер IExplorer
3. Табличный процессор MS Excel с надстройкой «Поиск решения»

40. Для макроэкономического уровня характерны задачи.. (укажите правильный вариант ответа)

Варианты ответов:

1. Рационального управления
2. Оптимизации

41. Методы теории игр используются при принятии решений в условиях. .. (укажите правильный вариант ответа)

1. С высокой степенью неопределенности
2. Полной определенности

42. Решение транспортной задачи предполагает:

Варианты ответов:

1. Рационализацию перевозок туристов по критерию транспортных расходов
2. Минимизацию времени перевозки туристов к местам отдыха
43. Средствами управления потоками в логистике служат:

Варианты ответов:

1. Логистические издержки
2. Логистические системы
3. Логистические операции и функции

44. Задача эволюции в логистике формулируется : (выберите правильные варианты ответа)

Варианты ответов:

1. Как минимизация затрат
2. Как стандартизация услуг
3. Как минимизация времени выполнения логистических операций
4. Как страхование ответственности
5. Как прогнозирование деятельности
6. Как продление жизненного цикла услуги
45. В чем состоит суть логистической деятельности?

Варианты ответов:

1. Это искусство перевозки туристов
2. Бизнес
3. Предпринимательство
4. Искусство и наука управления потоками
46. Цель логистики заключается

Варианты ответов:

1. В учете и обработке заказов
2. В хранении запасов
3. В уменьшении издержек
4. В перевозке туристов
47. Задача управления логистикой заключается

Варианты ответов:

1. В разработке плана транспортного обслуживания туристов
2. В управлении запасами логистической системы
3. В сокращении издержек
4. В организации взаимодействия туроператора и турагента
48. Какие факторы определяют функционирование логистической системы

Варианты ответов:

1. Системная инфраструктура
2. Научно-технический прогресс
3. Структурные изменения в экономике
4. Цены на материальные ресурсы и услуги
5. Все вышеприведенные факторы
49. Что, с точки зрения логистики, предусматривает распределение?

Варианты ответов:

1. Маркетинговые исследования рынка
2. Оказание сопутствующих услуг
3. Рекламная деятельность, реализация продукта, транспортное обеспечение, оказание необходимых услуг покупателю
4. Распределение продукта
50. Какой критерий обеспечивает оценку эффективности модели логистической системы

Варианты ответов:

1. Пробег транспортного средства
2. Объем продаж
3. Прибыль и издержки
51. Существует ли универсальная модель для построения логистической системы?

Варианты ответов:

1. Подобную модель можно разработать
2. Линейная модель логистической цепи является универсальной
3. Подобная модель не существует
52. Выберите структуры управления логистикой, которые могут быть использованы в логистическом менеджменте

Варианты ответов:

1. Линейная
2. Функциональная
3. Сетевая
4. Все вышеперечисленные структуры
53. Какие материальные потоки, по отношению к логистической системе, рассматриваются логистиками?

Варианты ответов:

1. Внешние и внутренние
2. Входные и выходные
3. Дифференциальные и интегральные
4. Комплексные
5. Потоки 1 и 2
6. Потоки 3 и 4
54. Логистическая информационная система должна отражать следующую информацию

Варианты ответов:

1. Особенности и характеристики материальных потоков
2. Затраты на продвижение продукта
3. Информацию по п.1 и 2

55. Для логистики в сфере сервиса важны следующие информационные системы

Варианты ответов:

1. Персональный компьютер
2. Системы сотовой связи
3. Спутниковые системы связи
4. Системы телекоммуникаций
5. Все вышеперечисленные системы

56. Какие компоненты образуют тариф?

Варианты ответов:

1. Переменные издержки
 2. Себестоимость
 3. Прибыль и себестоимость
57. Укажите правильное утверждение

Варианты ответов:

1. С ростом цены объем продукта сокращается
2. С ростом цены объем продукта возрастает
3. Объем продукта не зависит от цены

58. Маршрутизация перевозок – это

Варианты ответов:

1. Перевозка автомобильным транспортом
2. Рационализация использования сервиса
3. Наиболее эффективный вариант маршрута перевозок

59. Что представляет математическая модель?

Варианты ответов:

1. Абстрактный аналог реальных объектов и процессов
2. Математическое представление издержек логистической системы
3. Математическое выражение, отвечающее требованиям математической логики

60. Что произойдет с предложением на транспортные перевозки, если цена на топливо возрастет?

Варианты ответов:

1. Цена за перевозки возрастет, а пассажиропоток сократится
2. Возрастет цена за перевозки
3. Увеличится пассажиропоток
4. Возрастет цена за перевозки и пассажиропоток

7.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций включают:

- наборы задач для самостоятельного решения;
- вопросы для промежуточного и итогового контроля.

Начальный этап формирования компетенций предполагает владение студентом практическими навыками решения основных задач, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; выполнение типовых расчетных заданий; знание основных определений, формул, формулировок, необходимых для решения задач. Студенты, освоившие **начальный этап** формирования компетенции, получают отметку «+» по дисциплине.

Базовый уровень формирования компетенции предполагает ответ студента на два вопроса экзаменационного билета. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий и формулировок наиболее важных фактов

программы курса. Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенции, получают положительную отметку по дисциплине.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Рекомендуемая основная литература

1. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 317 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03586-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/404323>
2. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 2 : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 341 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03588-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/404324>

8.2. Рекомендуемая дополнительная литература:

1. Сергеев, В. И. Логистика снабжения : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. И. Сергеев, И. П. Эльяшевич ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00079-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/398453>
2. Герами, В. Д. Управление транспортными системами. Транспортное обеспечение логистики : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Д. Герами, А. В. Колик. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 438 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00681-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/399110>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. Срок действия: 26.12.18 и № 2043 от 21.12.2018 г. Срок действия: 26.12.19, 30.12.2020).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 91,75 часов.

Эта работа предполагает:

- самостоятельную работу над тематикой, предложенной преподавателем;
- подготовку презентации и публичное выступление по теме из предложенного списка;
- подготовку к практическим занятиям (изучение лекционного и методического материала) и выполнение практических работ, не завершенных во время аудиторных занятий;
- углубленную проработку тематики проектного задания и его выполнение;
- подготовку к текущему (контрольный письменный опрос) и промежуточному (экзамен) контролю.

Для успешной профессиональной деятельности в современных условиях студентам необходимо подняться в обучении на более высокий уровень, для которого характерно не только знание, но и понимание сути вещей, сути изменений. Важно понимать, почему все происходит именно так, а не иначе.

1. Следует учесть, что работа по заранее разработанным заданиям, с заведомо известным результатом, по сути, не развивает, а скорее наоборот - тормозит профессиональное развитие.

2. Следует понять, что «нормативная» учебная программа обеспечивает лишь усредненный (нормативный, а значит ограниченный) уровень подготовки.

3. Следует максимально стремиться к творческой деятельности, участвуя в реализации разнообразных проектов, инициативных идей, грантов, в студенческих научных конкурсах, конференциях и т.д.

4. Следует расширять кругозор в изучаемой предметной области, интересоваться новостями, инновациями, публикациями известных специалистов, выставками, тематическими конференциями.

5. Следует проявлять интерес к тенденциям в применении информационных (в нашем случае вычислительных) технологий, к инновациям в профессиональной сфере.

6. Следует налаживать контакты со сверстниками, проявляющими интерес к соответствующей проблематике в мировом информационном пространстве. Следует помнить о том, что наиболее эффективное развитие специалиста происходит сегодня в активном, инициативном и творческом коллективе единомышленников.

7. Важно овладеть современной методологией профессионального системного мышления

Критериями оценки результатов внеаудиторной СРС являются:

уровень освоения студентом учебного материала;

умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

умения студента выявлять проблемы производственной сферы, формулировать цели по их устранению, ставить задачи, подбирать оптимальные методы их решения, доводить решения до конца и подвергать всестороннему анализу;

умения студента обоснованно и четко излагать результаты своей работы и при необходимости отстаивать их;

умения оформлять выполняемые задания в соответствии с существующими требованиями.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы

Темы для самостоятельного изучения

№ п/п	Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
1	Тема 1.	Исторические этапы становления и развития логистики. Определения логистики. Логистическая миссия. Полные

		логистические издержки. Системные подходы в логистике. Методология системного анализа и ее применение в логистике. Логистическая система и ее совершенствование.
2	Тема 2.	Производственное предприятие- как звено логистической системы и логистическая подсистема. Трансформация управления современным производственным предприятием. Понятие жизненного цикла изделия и управление ЖЦ. Основные задачи внутрипроизводственной логистики АТП. Система KANBAN. Задача выбора логистического посредника
3	Тема 3.	Цели/ задачи и методы распределительной логистики. Логистика и маркетинг. Логистика сервисного обслуживания. Теория массового обслуживания. Прогнозирование в логистике. Логистика складирования: задачи и основные методы их решения. Логистика управления запасами.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для обучения дисциплине «Логистика в сфере сервиса» используются следующие информационные технологии:

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий:
 - технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеоканеры и пр.);
 - методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
3. Использование ресурсов глобальной сети Интернет в ходе лекционных занятий (поисковые системы, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека.
- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий инженерно-технического института.

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации	1. Оснащение специализированной учебной мебелью. 2. Оснащение техническими средствами обучения.
2.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации (Компьютерный класс)	1. Оснащение специализированной учебной мебелью. 2. Оснащение техническими средствами обучения: моноблоки с доступом к сети Интернет 3. Типовое программное обеспечение

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, лабораторные и практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов MS Word, работа с электронными таблицами MS EXCEL, Microsoft Access MS Paint, MS PowerPoint.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Рабочая программа дисциплины
«Математика»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: "

"

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ
рабочей программы учебной дисциплины
«МАТЕМАТИКА»

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.	Место дисциплины (модуля) в структуре ООП бакалавриата	4
3.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4.	Содержание дисциплины.	5
	4.1. Тематический план.	5
	4.2. Содержание разделов дисциплины	6
5.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
6.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
7.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	35
8.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.	36
9.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.	36
10.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	39
11.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	40

Наименование дисциплины: «Математика»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, сопоставленных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 43.03.01 «Сервис»

Целью преподавания математики является изучение студентами математического аппарата и формирование у них навыков, необходимых для усвоения общенаучных и специальных дисциплин.

Изучение дисциплины «Математика» предполагает формирование следующей компетенции обучающихся:

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

В результате формирования данной компетенции студент должен

- *знать*

- основные понятия математического анализа, аналитической геометрии, линейной и векторной алгебры, теории дифференциальных уравнений; методов оптимизации; линейного оптимизационного моделирования, основные понятия и методы теории вероятностей, математической статистики;
- формулировки основных математических правил и теорем;

- *уметь*

- применять методы математического анализа при решении практических задач; использовать навыки решения алгебраических и дифференциальных уравнений и систем;
- правильно ставить и математически грамотно пояснять и решать конкретные задачи в рассматриваемой области;
- применять современные средства и методы моделирования в профессиональной деятельности;

- *владеть*

- математическими методами решения профессиональных задач, основными статистическими приемами, методами решения алгебраических и дифференциальных уравнений;
- навыками планирования и постановки задач в профессиональной деятельности.

ПК-6: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

В результате формирования данной компетенции студент должен

- *знать* фундаментальные разделы математики, необходимые для выполнения работ и проведения исследований в сервисной деятельности; для моделирования сервисной деятельности;

- *уметь* строить и решать линейные оптимизационные модели,

- *владеть*

- навыками применения математических методов к решению задач моделирования различных процессов сервиса;
- математическим аппаратом, необходимым для изучения других фундаментальных дисциплин.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Математика входит в базовую (Б2.Б.9) основную образовательную программы подготовки бакалавров по направлению 15.03.01 «машиностроение».

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п. 1 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
ОПК-1	Дисциплина базируется на базовых знаниях школьного курса математики	Математика	Начертательная геометрия, инженерная и компьютерная графика Статистические методы и прогнозирование в сервисной деятельности
ПК-6	Дисциплина базируется на базовых знаниях школьного курса математики	Математика	Основы моделирования процесса оказания услуг Обеспечение деятельности предприятий сервиса и основы моделирования Складские операции и управление запасами предприятия сервис

Дисциплина изучается: на 1,2-ом курсах в 1, 2, 3, 4 семестрах

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Трудоемкость дисциплины «Математика» - 10 зачетных единиц (ЗЕ), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 144 академических часа (72 часа лекционных занятий, 72 часов практических занятий), 216 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся.

4. Содержание дисциплины

4.1. Тематический план

	Количество часов		Самост.
	Аудиторные занятия		
	Всего	В том числе	

ТЕМЫ	ауд. часов	Лекции	Практ. занятия	Лаборат. занятия	КСР	работа
1	2	3	4	5	6	7
I семестр						
1. Основные понятия линейной алгебры	4	2	2			18
2. Аналитическая геометрия	8	4	4			10
3. Основы математического анализа. Дифференциальное исчисление: 3.1. Введение в математический анализ	8	4	4			18
3. Основы математического анализа. Дифференциальное исчисление: 3.2. Дифференциальное исчисление	8	4	4			14
3. Основы математического анализа. Дифференциальное исчисление: 3.3. Элементы дифференциальной геометрии	8	4	4			12
Итого	36	18	18	-	-	72
Итоговый контроль	экзамен					
Итого часов (ЗЕТ)	108 (3)					
II семестр						
4. Интегральное исчисление	14	8	6			12
5. Дополнительные разделы математического анализа: 5.1. Обыкновенные дифференциальные уравнения	8	4	4			8
5. Дополнительные разделы математического анализа: 5.2. Ряды	8	4	4			8
5. Дополнительные разделы математического анализа: 5.3. Основы операционного исчисления	6	2	4			8
Итого	36	18	18	-	-	36
Итоговый контроль	зачёты					
Итого часов (ЗЕТ)	72 (2)					

1	2	3	4	5	6	7
III семестр						
6. Линейные оптимизационные модели Методы решения линейных оптимизационных моделей	36	18	18			36
Итого	36	18	18	-	-	36
Итоговый контроль	зачет					
Итого часов (ЗТ)	72 (2)					
IV семестр						
8. Комбинаторика	8	4	4			24
9. Элементы теории вероятностей и математической статистики	28	14	14			48
Итого	36	18	18	-	-	72
Итоговый контроль	экзамен					
Итого часов (ЗЕ)	108 (3)					
Итого	144	72	72	-	-	216
Итого по дисциплине	360 часов 10 ЗЕ					

ЗЕ - зачетная единица (1 ЗЕ = 36 ч.)

4.2. Содержание разделов дисциплины

1. Основные понятия линейной алгебры

Основы алгебры, основные алгебраические структуры. Линейные отображения. Понятие о векторном пространстве. Матрицы, действия над матрицами. Определители 2-го и 3-го порядков. Системы линейных алгебраических уравнений. Методы Крамера и Гаусса решения СЛАУ.

2. Аналитическая геометрия

Векторы. Координаты вектора. Скалярное, векторное и смешанное произведение векторов. Преобразование системы координат. Криволинейные системы координат. Способы задания прямой на плоскости. Основные задачи для прямой на плоскости. Способы задания плоскости. Способы задания прямой в пространстве. Взаимное расположение прямых в плоскостях. Расстояние до плоскости и до прямой. Кривые второго порядка. Поверхности второго порядка. Основной принцип аналитической геометрии. Основные понятия многомерной геометрии. Элементы топологии.

3. Основы математического анализа. Дифференциальное исчисление

3.1. Введение в математический анализ. Множество. Операции над множествами. Последовательность. Предел последовательности. Предел функции. Бесконечно малые и бесконечно большие функции. Непрерывные функции. Комплексные числа. Элементы теории функций комплексного переменного.

3.2. Дифференциальное исчисление. Понятие производной. Таблица производных элементарных функций. Дифференциал. Основные теоремы дифференциального исчисления. Применение производной для исследования функций. Формула Тейлора. Производные и дифференциал функции двух аргументов. Локальный и условный экстремум функции двух переменных.

3.3. Элементы дифференциальной геометрии. Кривая, кривизна и кручение кривой. Касательная и нормаль к кривой. Поверхность. Касательная плоскость, нормаль.

4. Интегральное исчисление

Неопределённый интеграл. Таблица первообразных. Основные методы интегрирования. Основные классы интегрируемых функций. Определённый интеграл. Применение определённого интеграла для вычисления площадей, длин, объёмов. Несоответственные интегралы I и II рода.

5. Дополнительные разделы математического анализа

5.1. Обыкновенные дифференциальные уравнения

Обыкновенные дифференциальные уравнения (основные понятия). Основные типы дифференциальных уравнений первого порядка. Линейные дифференциальные уравнения с постоянными коэффициентами.

5.2. Ряды

Числовой ряд. Признаки сходимости знакоположительных рядов. Признак Лейбница. Функциональный ряд. Степенной ряд. Разложение в ряд Тейлора элементарных функций. Ряд Фурье.

5.3. Основы операционного исчисления

Оператор Лапласа. Изображения элементарных функций. Теорема дифференцирования оригинала.

6. Линейные оптимизационные модели. Методы решения линейных оптимизационных моделей

Модели и моделирование. Этапы математического моделирования. Виды математических моделей. Общая ЗЛП. Геометрический метод решения задач линейного программирования. Симплексный метод. Отыскание минимума линейной функции. Алгоритм определения первоначального допустимого базисного решения. Экономико-математическая модель транспортной задачи. Метод «северо-западного угла», метод наименьших затрат, метод Фогеля. Критерий оптимальности базисного распределения поставок. Распределительный метод решения транспортной задачи. Получение оптимального плана транспортной задачи с использованием метода потенциалов. Альтернативный оптимум в транспортных задачах. Вырожденность в транспортных задачах. Открытая транспортная задача.

7. Комбинаторика

Основные комбинаторные принципы. Размещения. Перестановки. Сочетания.

8. Элементы теории вероятностей и математической статистики

Комбинаторика. Основные понятия теории вероятностей. Алгебра событий. Три определения вероятности. Свойства вероятности. Основные теоремы. Формула полной вероятности. Вероятности гипотез. Формула Байеса. Схема Бернулли проведения независимых испытаний. Формула Бернулли. Следствие из формулы Бернулли. Законы распределения дискретных случайных величин. Математическое ожидание дискретной случайной величины. Дисперсия дискретной случайной величины. Мода. Среднее квадратическое отклонение. Нормированные случайные величины. Биномиальное распределение дискретной случайной величины. Распределение Пуассона. Локальная и интегральная предельные теоремы Лапласа. Свойства интегральной функции распределения. Свойства дифференциальной функции распределения. Математическое ожидание, мода и дисперсия непрерывной случайной величины. Равномерное распределение. Нормальный закон распределения (закон Гаусса). Правило трех сигм. Асимптотические формулы для вычисления вероятностей $P_n(m)$. Предельные теоремы теории вероятностей.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Основными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины являются:

- изучение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы;
- подготовка к практическим занятиям;
- выполнение домашних заданий в виде решения задач, проведения типовых расчетов, индивидуальных заданий по отдельным разделам дисциплины, углубленное изучение отдельных тем по выбору;
- подготовка к контрольным работам;
- подготовка к итоговой аттестации по дисциплине (экзамену).

Учебно-методическим обеспечением для самостоятельной работы обучающихся являются:

1. Материалы лекций.
2. Материалы практических занятий.
3. Информационные ресурсы «Интернета».
4. Методические рекомендации и указания по изучению дисциплины
5. Фонды оценочных средств по дисциплине.
6. Учебники и учебно-методические пособия (см. п. 7 данной рабочей программы).
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине
<http://lms-2.knlfiana.ru/course/view.php?id=10071&edit=0&sesskey=DRJorMqXFf>

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Код компетенции	Содержание компетенций
<i>ОПК-1</i>	<i>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.</i>
<i>ПК-6</i>	<i>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</i>

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации

студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Контролируемые разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
1. Основные понятия линейной алгебры	<i>ОПК-1 ПК-6</i>	тестирование	Контрольная работа		Устно письменно
2. Аналитическая геометрия	<i>ОПК-1 ПК-6</i>	тестирование	Контрольная работа		Устно письменно
3. Основы математического анализа. Дифференциальное исчисление	<i>ОПК-1 ПК-6</i>	тестирование	Контрольная работа	Экзамен	письменно устно
4. Интегральное исчисление	<i>ОПК-1 ПК-6</i>	Решение задач, тестирование	Контрольная работа		Устно письменно
5. Дополнительные разделы математического анализа	<i>ОПК-1 ПК-6</i>	Решение задач	Контрольная работа	Зачет	Устно письменно
6. Линейные оптимизационные модели. Методы решения линейных оптимизационных моделей	<i>ОПК-1 ПК-6</i>	Решение задач	Контрольная работа	Зачет	Устно письменно
7. Комбинаторика	<i>ОПК-1 ПК-6</i>	Решение задач	Контрольная работа		Устно письменно
8. Элементы теории вероятностей и математической статистики	<i>ОПК-1 ПК-6</i>	Решение задач	Контрольная работа	Экзамен	Устно письменно

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

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

	<i>Уровни сформированности компетенций</i>
--	--

<i>Критерии</i>	<i>низкий</i>	<i>повышенный</i>	<i>высокий</i>
	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключается в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Шкалы оценивания компетенций:

1 этап:	
Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины
Оценка «удовлетворительно» или низкий уровень освоения компетенции	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие

	сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне
Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке
Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи

2 этап:

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины, при котором у обучающегося не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции
Оценка «удовлетворительно» или низкий уровень освоения компетенции	При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»
Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены

	отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучающегося всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенций по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».
Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучающегося, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и процедуру оценки знаний студента

Проверяемые компетенции:

ОПК-1	<i>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.</i>
ПК-6	<i>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</i>

1. Основные понятия линейной алгебры

Текст вопроса	Варианты ответов
Какой размер имеет матрица B , если матрица A имеет размер $(2,4)$ и существует произведение AB	$(4, n)$
	$(2, n)$
	$(n, 4)$

	(m, 2)	
Найти алгебраическое дополнение A_{12} для матрицы $\begin{pmatrix} 1 & 2 & 3 \\ 0 & 1 & 2 \\ -1 & 0 & 5 \end{pmatrix}$		
Ранг матрицы $\begin{pmatrix} \alpha & 2 & 3 & 4 \\ 0 & 0 & 1 & 2 \\ 0 & 0 & \alpha & 1 \end{pmatrix}$ может быть равен	3	
	2	
	1	
Для матриц $A = \begin{pmatrix} 1 & 2 & 3 \\ 0 & 1 & 2 \\ 0 & 0 & 1 \end{pmatrix}$ и $B = \begin{pmatrix} 1 & -1 \\ -2 & 2 \end{pmatrix}$ осуществимы операции	$A+B$	
	AB	
	BA	
	ни одна из перечисленных	
Обратная матрица для матрицы $A = \begin{pmatrix} 1 & 2 \\ 0 & 1 \end{pmatrix}$ имеет вид	$A^{-1} = \begin{pmatrix} -1 & -2 \\ 0 & -1 \end{pmatrix}$	
	$A^{-1} = \begin{pmatrix} 1 & -2 \\ 0 & 1 \end{pmatrix}$	
	$A^{-1} = \begin{pmatrix} 1 & 0 \\ -2 & 1 \end{pmatrix}$	
Вычислить определитель $\begin{vmatrix} 1 & 1 & 1 \\ 0 & 2 & 2 \\ 0 & 0 & 3 \end{vmatrix}$		
Второе слагаемое в разложении определителя $\begin{vmatrix} 1 & -2 & 1 \\ 0 & 2 & 3 \\ -2 & 5 & 0 \end{vmatrix}$ по первой строке равно	-2	
	2	
	12	
	6	
Элемент c_{21} матрицы $\begin{pmatrix} -1 & -2 \\ 3 & 5 \end{pmatrix} \cdot \begin{pmatrix} 1 & 0 & 2 \\ 2 & -1 & 4 \end{pmatrix}$	равен 20	
	равен 26	
	не существует	
Если $\begin{vmatrix} a & b \\ c & d \end{vmatrix} = 2$, то определитель $\begin{vmatrix} a & c \\ b & d \end{vmatrix}$ равен		
Система уравнений $\begin{cases} 2x - y = 1 \\ -4x + 2y = -2 \end{cases}$ является	совместной	
	несовместной	
	определённой	
	неопределённой	
Определить количество решений системы уравнений $\begin{cases} 2x - y = 1 \\ -4x + 2y = -2 \end{cases}$	0	
	1	
	2	
	∞	
Найти значение переменной x из системы уравнений $\begin{cases} x + 2y - z = 2 \\ 2x + 3z = 11 \\ 3x - y = 1 \end{cases}$		
Определить количество решений системы уравнений $\begin{cases} 2x - y = 1 \\ -4x + \alpha y = 2 \end{cases}$ в зависимости от	0	$\alpha=2$
	1	$\alpha=0$

значений параметра	ω	ни при каком значении α	
Система уравнений $\begin{cases} x + 2y - z = 2 \\ 2x + 3z = 11 \\ 3x - y = 1 \end{cases}$ может быть решена	только методом Крамера		
	только методом Гаусса		
	любым из указанных методов		
Решить систему уравнений $\begin{cases} y + z = 0 \\ x - 3y = -3 \\ -x + 4y - 2z = 6 \end{cases}$. В ответе записать сумму $x + y + z$.			
Определить количество решений системы уравнений с матрицей $\begin{pmatrix} 1 & 2 & 3 & 4 \\ 0 & 0 & 1 & 2 \\ 0 & 0 & 0 & 1 \end{pmatrix}$	0		
	1		
	∞		
Определить значение параметра α , при котором система уравнений с матрицей $\begin{pmatrix} 1 & 2 & 3 & 4 \\ 0 & 1 & 2 & 3 \\ 0 & 0 & \alpha & 1 \end{pmatrix}$ несовместна			

2. Аналитическая геометрия

Текст вопроса	Варианты ответов
Единичным вектором направления \overline{AB} (где $A(3; -1; 2), B(1; 2; -1)$) является вектор	$\vec{e} = \{1, 1, 1\}$ $\vec{e} = \frac{1}{\sqrt{23}}[-2, 3, -3]$ $\vec{e} = \frac{1}{\sqrt{18}}\{4, 1, 1\}$
Найти косинус угла между векторами \overline{AB} и \overline{AC} (где $A(3; -1; 2), B(1; 2; -1), C(0; 2; 0)$)	$\frac{21}{22}$ $\frac{22}{0}$ $\frac{22}{21}$
Векторы $\vec{a} = \{3, 1, 2\}, \vec{b} = \{-4, 3, -1\}, \vec{c} = \{2, 3, 4\}$	компланарны образуют правую тройку образуют левую тройку
При каком условии справедливо равенство $ \vec{a} + \vec{b} = \vec{a} - \vec{b} $	хотя бы один из векторов нулевой векторы коллинеарны векторы ортогональны ни при каком условии
Найти объем тетраэдра, построенного на векторах $\vec{a} = \{3, 1, 2\}, \vec{b} = \{-4, 3, -1\}, \vec{c} = \{2, 3, 4\}$ (результат округлить до сотых)	
Точки $A(3; -1; 2), B(1; 2; -1), C(6; 1; 19), D(8; -2; 22)$	образуют параллелограмм образуют трапецию лежат на одной прямой

Равенство $[\vec{a}, \vec{a}] = \vec{0}$ выполняется	только для нулевого вектора только для единичного вектора для любого вектора					
Критерием коллинеарности ненулевых векторов является равенство нулю их (...) произведения:	скалярного векторного смешанного					
Сформулируйте определение вектора						
Сформулируйте определение модуля вектора						
Сформулируйте определение коллинеарных векторов						
Сформулируйте определение компланарных векторов						
Сформулируйте определение координат вектора						
Найдите точку, делящую отрезок AB (где $A(-2; -1)$, $B(6; 3)$) в отношении $\lambda = \frac{1}{3}$. Запишите сумму координат этой точки.						
Из прямых $(l_1) 2x - 3y + 1 = 0$ $(l_2) 2x + 3y + 1 = 0$ $(l_3) 4x - 6y + 2 = 0$ $(l_4) 4x - 6y + 1 = 0$ $(l_5) 3x + 2y + 1 = 0$ параллельными (не совпадающими) являются	<table border="1"> <tr><td>(l_1) и (l_2)</td></tr> <tr><td>(l_1) и (l_3)</td></tr> <tr><td>(l_1) и (l_4)</td></tr> <tr><td>(l_1) и (l_5)</td></tr> </table>	(l_1) и (l_2)	(l_1) и (l_3)	(l_1) и (l_4)	(l_1) и (l_5)	
(l_1) и (l_2)						
(l_1) и (l_3)						
(l_1) и (l_4)						
(l_1) и (l_5)						
Выбрать прямую, параллельную прямой $4x - 2y - 7 = 0$	<table border="1"> <tr><td>$2x - y + 1 = 0$</td></tr> <tr><td>$y = 1 - 2x$</td></tr> <tr><td>$\frac{x - 4}{1} = \frac{y + 2}{2}$</td></tr> <tr><td>$\frac{x + 4}{1} = \frac{y - 2}{-2}$</td></tr> </table>	$2x - y + 1 = 0$	$y = 1 - 2x$	$\frac{x - 4}{1} = \frac{y + 2}{2}$	$\frac{x + 4}{1} = \frac{y - 2}{-2}$	
$2x - y + 1 = 0$						
$y = 1 - 2x$						
$\frac{x - 4}{1} = \frac{y + 2}{2}$						
$\frac{x + 4}{1} = \frac{y - 2}{-2}$						
Найти расстояние от прямой $3x - 4y - 5 = 0$ до начала координат						
Найти координаты точки (x_0, y_0) пересечения медиан треугольника ABC , где $A(1, -1)$, $B(4, -1)$, $C(1, 2)$. В ответе записать сумму координат $x_0 + y_0$.						
Треугольник, образованный прямыми $x - y + 1 = 0$, $x + y - 3 = 0$ и $x = 2$ является	<table border="1"> <tr><td>равнобедренным</td></tr> <tr><td>равносторонним</td></tr> <tr><td>прямоугольным</td></tr> </table>	равнобедренным	равносторонним	прямоугольным		
равнобедренным						
равносторонним						
прямоугольным						
Найти длину перпендикуляра, опущенного из начала координат на прямую $3x + 4y - 25 = 0$						
Высота треугольника, образованного прямыми						

$x - y = 0$, $x + 2y - 3 = 0$ и $2x + y - 6 = 0$ расположена на прямой	$x + y - 3 = 0$
	$x - y - 3 = 0$
	$x + y + 3 = 0$

3.2. Дифференциальное исчисление

1. Для функции $z(x, y) = \frac{x - 2y}{2x - y}$ вычислить:

1) $z(3, 1)$, 2) $z(1, 3)$, 3) $z(1, 2)$, 4) $z(a, a)$, 5) $z(a, -a)$.

Варианты ответов:

1) 1, 2) 0, 3) -1, 4) значение не определено, 5) 2, 6) -5, 7) 0.2, 8) 5.

2. Для функции $z = x^2 - xy - y^2$ вычислить частные приращения $\Delta_x z$, $\Delta_y z$ и полное приращение Δz при $x_0 = 2, \Delta x = 2.1, y_0 = 2, \Delta y = 1.9$.

Варианты ответов:

1) (0.2, 0.03, 0.1), 2) (0.21, 0.1, 0.81), 3) (-0.21, -0.1, 0.03),
 4) (0.21, 0.59, 0.81), 5) (-0.2, -0.69, -0.03)

3. Для функции $\begin{cases} x = r \cos \varphi \\ y = r \sin \varphi \end{cases}$ вычислить $\begin{vmatrix} \frac{\partial x}{\partial r} & \frac{\partial x}{\partial \varphi} \\ \frac{\partial y}{\partial r} & \frac{\partial y}{\partial \varphi} \end{vmatrix}$.

Варианты ответов:

1) φ , 2) 1, 3) r , 4) 0, 5) -1.

4. Для функции $z(x, y)$ и пары точек M_0, M_1

1) $z = x^y, M_0(1, 3), M_1(1.02, 3.01)$, 2) $z = \arctg \frac{y}{x}, M_0(2, 3), M_1(2.1, 2.5)$

вычислить:

1) $\frac{\partial z}{\partial x}, \frac{\partial z}{\partial y}$ в произвольной точке $M(x, y)$,

2) dz в произвольной точке $M(x, y)$,

3) $dz(M_0)$,

4) приближённое изменение функции при переходе от точки M_0 к точке M_1 , заменяя приращение полным дифференциалом,

5) приближённое значение в точке M_1 .

Ответ записать в виде $(z'_x(M_0), z'_y(M_0), \Delta z(M_0))$.

Варианты ответов:

1) (3, 1, 0.06), 2) (-3, 0, 0.1),
 3) (3, 0, 0.06), 4) $\left(-\frac{3}{13}, -\frac{2}{13}, 1\right)$, 5) $\left(\frac{3}{13}, \frac{2}{13}, 0.1\right)$, 6) $\left(-\frac{3}{13}, \frac{2}{13}, -0.1\right)$.

5. Составить уравнение касательной плоскости к поверхности, заданной уравнением $z = f(x, y)$ в точке M_0 :

1) $z = xy, M_0(1, 0, 0)$, 2) $z = x + y^2, M_0(0, 1, 1)$, 3) $z = e^{xy}, M_0(1, -1, 1)$.

Варианты ответов:

$$1) z = x, 2) z = y, 3) z = x + y + 1, 4) z = x + y, 5) z = x + 2y - 1.$$

6. Является ли плоскость $z = 0$ касательной плоскостью в точке $O(0,0,0)$

- 1) к эллиптическому параболоиду $z = x^2 + y^2$, 2) к конусу $z = \sqrt{x^2 + y^2}$,
3) к гиперболическому параболоиду $z = xy$.

7. Составить уравнения нормали к поверхности, заданной уравнением $z = f(x, y)$ в точке M_0 (см. задание 5).

Варианты ответов:

$$1) \frac{y-1}{1} = \frac{z}{-1}, 2) \frac{z}{1} = \frac{y-1}{2} = \frac{z-1}{-1}, 3) \frac{x-1}{1} = \frac{y+1}{1} = \frac{z-1}{-1},$$

$$4) \frac{x-1}{0} = \frac{y+1}{1} = \frac{z-1}{-1}, 5) \frac{x}{-1} = \frac{y+1}{1} = \frac{z-1}{-1}.$$

8. Для функции $u = x^2 + y^2 + z^2$ в точке $M_0(1,1,1)$ найти

- 1) $\text{grad}u(M_0)$,
2) $|\text{grad}u(M_0)|$,
3) производную $\frac{\partial u}{\partial \ell}(M_0)$ по направлению вектора $\vec{l}(\cos 45^\circ, \cos 60^\circ, \cos 60^\circ)$.

Ответ записать в форме $(|\text{grad}u(M_0)|, \frac{\partial u}{\partial \ell}(M_0))$.

Варианты ответов:

$$1) (4, 2\sqrt{2}), 2) (12, 2 + \sqrt{2}), 3) (\sqrt{12}, 2 + \sqrt{2}), 4) (2\sqrt{3}, 2 - \sqrt{2}), 5) (\sqrt{6}, 2 + \sqrt{2}).$$

9. Найти частные производные 2-го порядка функций

$$1) z = x^2 y^3, 2) u = \ln \sqrt{x^2 + y^2}, 3) v = \arctg \frac{x}{y}.$$

Выбрать ответ, указав, производной какой из функций и по какому из аргументов является данное выражение.

Варианты ответов:

$$1) \frac{-2xy}{(x^2 + y^2)^2}, 2) \frac{-2xy}{(x^2 + y^2)^2}, 3) \frac{y^2 - x^2}{(x^2 + y^2)^2}, 4) 6xy^2, 5) 6x^2y, 6) \frac{x^2 - y^2}{(x^2 + y^2)^2}, 7) 2y^3.$$

10. Найти 2-й дифференциал функции (см. задание 9) в точке $M_0(1,-1)$.

Варианты ответов:

$$1) 2dx^2 + 3dxdy - 6dy^2, 2) -2dx^2 + 12dxdy - 6dy^2, 3) -2dx^2 + 6dxdy - 6dy^2.$$

11. Найти разложение функции $z = x^2 y^3$ по формуле Тейлора в окрестности точки $M_0(1,-1)$ до членов 2-го порядка включительно.

Варианты ответов:

$$1) z(x, y) = -2(x-1) + 3(y+1) - 2(x-1)^2 + 12(x-1)(y+1) - 6(y+1)^2 + r_2,$$

$$2) z(x, y) = -1 - 2x + 3y - x^2 + 6xy - 3y^2 + r_2.$$

$$3) z(x, y) = -1 - 2(x-1) + 3(y+1) - (x-1)^2 + 6(x-1)(y+1) - 3(y+1)^2 + r_2.$$

12. Вычислить частные производные $\frac{\partial z}{\partial u}$ и $\frac{\partial z}{\partial v}$ для функций

$$1) z = x^2 + y^2, \text{ где } x = u + v, y = u - v, 2) z = \ln(x^2 + y^2), \text{ где } x = uv, y = \frac{u}{v}.$$

Варианты ответов:

$$1) 2u, 2) 4v, 3) \frac{2}{u}, 4) \frac{y^4 - 1}{v(y^4 + 1)}, 5) 4u, 6) \frac{2(y^4 - 1)}{v(y^4 + 1)}.$$

13. Найти частные производные 1-го порядка в точке M_0 для функции $z(x, y)$, заданной неявно уравнением $F(x, y, z) = 0$:

$$1) z^3 - 4xz + y^2 - 4 = 0, M_0(1, -2, 2), 2) e^z + 2xz + y^2 - 2 = 0, M_0(-1, 1, 0)$$

Варианты ответов:

$$1) \left(-1, \frac{1}{2}\right), 2) (-1, 2), 3) (0, 2), 4) \left(1, \frac{1}{2}\right), 5) (2, 1), 6) (-1, 1).$$

14. Составить уравнение касательной плоскости к поверхности, заданной неявно уравнением $F(x, y, z) = 0$ в точке M_0 (см. задание 13).

Варианты ответов:

$$1) 2y - z - 2 = 0, 2) 2y - z = 0, 3) 2x + y - 2z = 0, 4) 2x - y - 2z + 4 = 0.$$

15. Составить уравнения нормали к поверхности, заданной неявно уравнением $F(x, y, z) = 0$ в точке M_0 (см. задание 13.).

Варианты ответов:

$$1) \frac{x}{-2} = \frac{y}{-1} = \frac{z}{2}, 2) \frac{x-1}{-2} = \frac{y+2}{-1} = \frac{z-2}{2}, 3) \frac{x+1}{0} = \frac{y-1}{2} = \frac{z}{-1}, 4) \frac{x}{0} = \frac{y-1}{2} = \frac{z}{-1}.$$

16. Найти стационарные точки данных функций:

$$1) z = x^2 + xy + y^2 - 3x - 6y, 2) z = x^4 + y^4 - 2x^2 + 4xy - 2y^2, 3) z = x^3 + y^3 + 6xy.$$

Варианты ответов:

$$1) M_1(0, 0), 2) M_2(1, 1), 3) M_3(3, 0), 4) M_4(0, 3), 5) M_5(-2, 2), \\ 6) M_6(-2, -2), 7) M_7(2, 2), 8) M_8(\sqrt{2}, -\sqrt{2}), 9) M_9(\sqrt{2}, \sqrt{2}), 10) M_{10}(-\sqrt{2}, \sqrt{2}).$$

17. Проверить, имеет ли каждая из функций задания 16 экстремум в своих стационарных точках.

18. На плоскости xOy заданы ограниченные замкнутые множества:

- 1) D_1 - прямоугольник $ABCD$, где $A(-3, -3)$, $B(-3, 2)$, $C(1, 2)$, $D(1, -3)$,
- 2) D_2 - треугольник ABC , где $A(-4, 0)$, $B(0, 4)$, $C(4, 0)$,
- 3) D_3 - трапеция $ABCD$, где $A(0, 0)$, $B(1, 0)$, $C(1, 1)$, $D(0, 5)$.

Для данных множеств:

- 1) Задайте множества с помощью уравнений ограничивающих их прямых.
- 2) Задайте множества с помощью системы неравенств.

- 3) Проверьте, принадлежат ли множествам точки $M_1(0,3)$, $M_2(0,0)$, $M_3(\sqrt{2}, -\sqrt{2})$, $M_4(-\sqrt{2}, \sqrt{2})$, $M_5(-2,2)$.

19. Функция $z = x^3 + y^3 + 6xy$ задана на множестве D_2 (см. задание 18). Написать, какими уравнениями определяется данная функция на границе области определения.

Варианты ответов:

	AB	AC	BC
1	$z = 2x^3 + 18x^2 + 72x + 64$ $x \in [-4, 0]$	$z = x^3 + 6x$ $x \in [-4, 4]$	$z = 2x^3 - 6x^2 + 24x - 64$ $x \in [0, 4]$
2	$z = 2x^3 - 6x^2 + 24x - 64$ $x \in [-4, 4]$	$z = y^3$ $x \in [-4, 4]$	$z = 2x^3 + 18x^2 + 72x + 64$ $x \in [-4, 0]$
3	$z = 2x^3 + 6x^2 + 24x + 64$ $x \in [0, 4]$	$z = x^3$ $x \in [-4, 4]$	$z = -2x^3 - 18x^2 - 72x - 64$ $x \in [-4, 4]$
4	$z = 6x^2 - 24x + 64$ $x \in [-4, 0]$	$z = x^3$ $x \in [0, 4]$	$z = 6x^2 - 24x + 64$ $x \in [0, 4]$

20. Найти наибольшее и наименьшее значение функции $z = x^3 + y^3 + 6xy$ на множестве D_2 (см. задания 18, 19).

Варианты ответов:

- 1) 64, 0, 2) 64, -64, 3) 64, 40, 4) 208, 64, 5) 40, -64, 6) 64, -40, 7) 64, -280.

5.1. Обыкновенные дифференциальные уравнения

1. Указать уравнения, решением которых является функция $y = x^3$

Варианты ответов:

$$y'' - 2y' = 0$$

$$3y - x \frac{dy}{dx} = 0$$

$$xy' - x^2 y'' = y$$

$$dy = 3 \cdot \sqrt[3]{y^2} dx$$

2. Указать вид дифференциального уравнения первого порядка

Варианты ответов:

линейное	$y' = \frac{2y + x^2}{3x + 7}$
однородное	$e^{x+y} y' = \frac{x}{y}$
с разделяющимися переменными	$y' = \frac{xy}{2x^2 + 3y^2}$

3. Указать вид дифференциального уравнения первого порядка

Варианты ответов:

линейное	$y = x \left(y' - \sqrt[5]{e^y} \right)$
однородное	$x^2 (yy' + 2) = x - 1$
с разделяющимися переменными	$x^2 (2x + y) dx = dy$

4. При каком целом значении a функция $y = e^{ax^2 + x^4/a}$ является решением уравнения $dy - (x^3 y + 2xy) dx = 0$
5. При каком целом значении a функция $y = e^{ax^2 + x^4/a}$ является решением уравнения $dy - (x^3 y + 2xy) dx = 0$
6. Найти $f(1)$, если $y = f(x)$ - решение уравнения $2xy' = 0$, удовлетворяющее условию $f(e) = 1$
7. Разделить переменные в уравнении $2y' = 3yx$.

Варианты ответов:

$$2 \frac{y'}{y} = 3x$$

$$2 \frac{dy}{y} = 3x dx$$

$$\frac{2}{y} dy = 3x$$

8. Разделить переменные в уравнении $yy' + x = 0$.

Варианты ответов:

$$y dy + x dx = 0$$

$$y dy = x dx$$

$$\frac{yy'}{x} + 1 = 0$$

9. Разделить переменные в уравнении $xy' - y = 0$.

Варианты ответов:

$$\frac{dy}{y} = \frac{dx}{x}$$

$$\frac{dy}{y} + \frac{dx}{x} = 0$$

$$\frac{y'}{y} = \frac{1}{x}$$

10. Из данных уравнений выбрать уравнения с разделяющимися переменными

Варианты ответов:

$$yy' = 2y - x$$

$$y' + xy = xy^3$$

$$y' + y \cos x = \sin 2x$$

$$y' - x = \frac{3y}{x}$$

$$x^2 y' = y^2 + xy$$

$$(1+x)^2 y' + 1 + y^2 = 0$$

11. Из данных уравнений выбрать однородные уравнения
Варианты ответов: см. 10

12. Из данных уравнений выбрать линейные уравнения
Варианты ответов: см. 10

13. Из данных уравнений выбрать уравнения Бернулли
Варианты ответов: см. 10

14. Решением уравнения $y' + xy = xy^3$ является функция
Варианты ответов:

$$y^2 = \frac{1}{1 + Ce^{x^2}}$$

$$y = \frac{1}{1 + Ce^{x^2}}$$

$$y^2 = \frac{1}{1 + Ce^x}$$

15. Для уравнения $dy = xe^y dx$ найти интегральную кривую, проходящую через точку (2;0) и задаваемую уравнением $2e^{ay} + x^2 + 3 = 0$ (указать значение a).

16. Для уравнения $dy = xe^y dx$ найти интегральную кривую, проходящую через точку (2;0) и задаваемую уравнением $2e^{-y} + ax^2 + 3 = 0$ (указать значение a).

17. Для уравнения $dy = xe^y dx$ найти интегральную кривую, проходящую через точку (2;0) и задаваемую уравнением $2e^{-y} + x^2 + a = 0$ (указать значение a).

18. Пусть $y = y(x)$ - решение уравнения $e^{-2x} y' = e^3$, удовлетворяющее начальному условию $y(-1,5) = 0,5$. Найти (с точностью до целых) $y(6)$.

19. Пусть $y = y(x)$ - решение уравнения $y' + xy = x$, удовлетворяющее начальному условию $y(0) = 2$. Найти (с точностью до 0,1) $y(\sqrt{2})$.

20. Пусть $y = y(x)$ - решение уравнения $y' = \frac{x+y}{x}$, удовлетворяющее начальному условию $y(1) = 0$. Найти $y(2)$.

Шкала оценивания результатов:

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Выполнено менее 60% теста
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Выполнено 60% теста
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Выполнено 75% теста
Оценка «отлично» (зачтено) или	Выполнено 90% теста

высокий уровень освоения компетенции	
---	--

6.3.2. Примерное содержание контрольных работ

Проверяемые компетенции:

ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

1. Линейная алгебра и аналитическая геометрия.

1. Пользуясь правилом Крамера, найти значение переменной x из системы:

$$\begin{cases} x + 2y - z = 2 \\ 2x + 3z = 11 \\ 3x - y = 1 \end{cases}$$

2. Даны три вершины параллелограмма $ABCD$: $A(3, -4, 7)$, $B(-5, 3, -2)$ и $C(1, 2, -3)$. Найти координаты вершины D .

3. Вычислить длину диагоналей параллелограмма, построенного на векторах

$$\vec{a} = 5\vec{p} + 2\vec{q}, \vec{b} = \vec{p} - 3\vec{q}, \text{ если } |\vec{p}| = 2\sqrt{2}, |\vec{q}| = 3, \left(\hat{p}, \hat{q}\right) = \frac{\pi}{4}.$$

4. Вычислить площадь параллелограмма, построенного на векторах $\vec{a} = 6\vec{i} + 3\vec{j} - 2\vec{k}$ и $\vec{b} = 3\vec{i} - 2\vec{j} + 6\vec{k}$.

5. Вершинами треугольника являются точки $A(20, 15)$, $B(-16, 0)$, $C(-8, -6)$. Найти координаты центра описанной окружности.

Шкала оценивания результатов:

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Решено менее 2 задач
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Решена 2 задачи
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень	Решены 4 задачи

освоения компетенции	
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Решены все задачи

2. Основные понятия математического анализа.

1. Исследовать функцию и построить её график: $y = \frac{x^3}{(x-2)^2}$.

2. Найти площадь фигуры, ограниченной линиями:

$$y = e^x, y = e^{-x}, x = 1.$$

3. Найти площадь верхней лунки, ограниченной окружностями $x^2 + y^2 = 1$ и $x^2 + y^2 + 2y = 1$.

Шкала оценивания результатов:

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Не решено ни одной задачи
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Решена 1 задача
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Решены 2 задачи
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Решены все задачи

3. Дополнительные разделы анализа.

1. Для функции $u = \frac{x^2}{y-2}$ вычислить дифференциалы $du(M(0;1))$ и d^2u .

2. Найти экстремумы функции $z = 2x^3 + 6xy^2 - 30x - 24y$.

3. Найти экстремумы функции $z = 2x + y$ при условии $x^2 + y^2 = 5$.

Шкала оценивания результатов:

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Не решено ни одной задачи
--	---------------------------

Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Решена 1 задача
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Решены 2 задачи
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Решены все задачи

4. Решение линейных оптимизационных моделей

1. Для изготовления изделий двух видов склад может отпустить металла не более 80 кг, причем на изделие I вида расходуется 2 кг, а на изделие II вида – 1 кг металла. Требуется спланировать производство так, чтобы была обеспечена наибольшая прибыль, если изделий I вида требуется изготовить не более 30 шт., а изделий II вида не более 40 шт., причем одно изделие I вида стоит 5 ден. ед., а II вида – 3 ден. ед.

2. Найти оптимальное неотрицательное решение, минимизирующее линейную форму

$$F = -4x_1 + x_2 \rightarrow \min$$

при ограничениях

$$\begin{cases} x_2 + x_3 = 2 \\ x_1 - 2x_2 \leq 0. \end{cases}$$

3. На трёх складах имеется мука в количестве 60, 130 и 90 т, которая должна быть в течение месяца доставлена четырем хлебозаводам в количестве: 30, 80, 60 и 110 т соответственно. Составить оптимальный план перевозок, имеющий минимальные транспортные расходы, если стоимость доставки 1 т муки на хлебозаводы задана матрицей

$$C = \begin{pmatrix} 6 & 8 & 15 & 4 \\ 9 & 15 & 2 & 3 \\ 6 & 12 & 7 & 10 \end{pmatrix}.$$

Шкала оценивания результатов:

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Не решено ни одной задачи
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Решена 1 задача
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Решены 2 задачи
Оценка	Решены все задачи

«отлично» (зачтен) или
высокий уровень
освоения компетенции

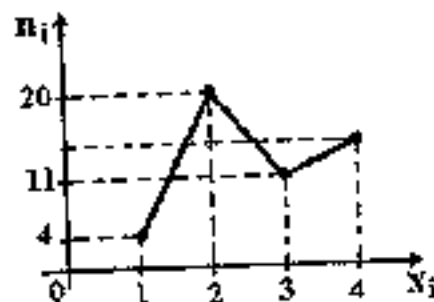
5. Элементы теории вероятностей и математическая статистика

- По оценкам экспертов вероятности банкротства для двух предприятий, производящих разнотипную продукцию, равны 0,1 и 0,15. Тогда вероятность банкротства обоих предприятий равна
1) 0,25, 2) 0,015, 3) 0,765, 4) 0,15
- При сборке телевизоров используется 20% импортных и 80% российских деталей. Среди импортных комплектующих 0,9 стандартных, среди российских – 0,95. Тогда вероятность того, что телевизор, взятый наудачу из собранных, удовлетворяет стандарту, равна
1) 0,18 2) 0,76 3) 0,94 4) 0,5
- Вероятность появления события A в 10 независимых испытаниях, проводимых по схеме Бернулли, равна 0,8. Тогда дисперсия числа появлений этого события равна
1) 8 2) 1,6 3) 0,08 4) 0,16
- Пусть X – дискретная случайная величина, заданная законом распределения вероятностей:

X	-2	0	2
P	0,3	0,4	0,3

Тогда математическое ожидание и дисперсия этой случайной величины равны

- 1) 2 и 0,12 2) 2 и 0,36 3) 0 и 2,4 4) 0,4 и 1,0
5. Случайная величина распределена равномерно на интервале (10;13). Тогда ее математическое ожидание соответственно равно
1) 11 2) 11,5 3) 10 4) 12
6. Из генеральной совокупности извлечена выборка объема $n=50$, полигон частот которой имеет вид:



Тогда число вариант $x_i=4$ в выборке равно

- 1) 50 2) 15 3) 16 4) 14
7. Мода вариационного ряда 1,2,2,3,4,5 равна
1) 1 2) 3 3) 2 4) 5
8. Проведено четыре измерения (без систематических ошибок) некоторой случайной величины (в мм): 5, 6, 9, 12. Тогда несмещенная оценка математического ожидания равна
1) 5 2) 7 3) 4 4) 8
9. Точечная оценка математического ожидания нормального распределения равна 10. Тогда его интервальная оценка может иметь вид
1) (8,4; 10) 2) (8,5; 11,5) 3) (8,6; 9,6) 4) (10; 10,9)

Шкала оценивания результатов:

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Решено менее 5 задач
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Решены 5 задач
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Решены 7 задач
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Решены все задачи

6.3.4. Вопросы для текущего контроля

Проверяемые компетенции:

<i>ОПК-1</i>	<i>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.</i>
<i>ПК-6</i>	<i>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</i>

№1.

1. Матрица, элементарные преобразования матриц.
2. Определители 2-го и 3-го порядков.
3. Система линейных алгебраических уравнений (СЛАУ), виды СЛАУ.
4. Методы решения СЛАУ.
5. Линейная зависимость векторов.
6. Координаты вектора.
7. Деление отрезка в заданном отношении.
8. Скалярное произведение векторов.
9. Векторное произведение векторов. Смешанное произведение векторов.
10. Применение произведений векторов для вычисления площади и объема.

№2

1. Способы задания прямой на плоскости и в пространстве.
2. Взаимное расположение двух прямых на плоскости.
3. Способы задания плоскости.
4. Взаимное расположение плоскостей.
5. Взаимное расположение двух прямых в пространстве.
6. Взаимное расположение прямой и плоскости в пространстве.

7. Расстояние от точки до прямой (в пространстве) и до плоскости.
8. Кривые второго порядка: эллипс, гипербола, парабола.

№3

1. Множество, операции над множествами. Ограниченные множества
2. Числовая последовательность. Предел последовательности.
3. Предел функции.
4. Бесконечно малые и бесконечно большие функции. Сравнение бесконечно малых.
5. Первый и второй замечательные пределы. Следствия из них.
6. Непрерывные функции. Точки разрыва I и II рода.
7. Производная функции. Геометрический и механический смысл производной. Дифференциал функции.
8. Основные теоремы дифференциального исчисления.
9. Дифференцирование функции двух аргументов
10. Числовой ряд, сходимость ряда. Признаки сходимости.
11. Функциональный ряд. Разложение в ряд Тейлора основных элементарных функций.

№4

1. Неопределенный интеграл. Свойства неопределенного интеграла.
2. Основные методы интегрирования
3. Интегрирование дробно-рациональных, иррациональных и тригонометрических функций.
4. Определенный интеграл, его свойства. Формула Ньютона - Лейбница.
5. Применение определенного интеграла для вычисления площадей, длин, объемов.
6. Несобственные интегралы I и II рода. Сходимость, признаки сходимости.
7. Комплексные числа.

№5

1. Дифференциальное уравнение (ДУ); решение ДУ (общее и частное).
2. ДУ первого порядка с разделяющимися переменными.
3. Однородные ДУ первого порядка.
4. Линейные ДУ первого порядка.
5. Уравнение Бернулли.
6. ДУ в полных дифференциалах.
7. ДУ вида $y(n)=f(x)$.
8. ДУ вида $F(x, y(k), y(k+1), \dots, y(n))=0, (k \geq 0)$.
9. ДУ вида $F(y, y', \dots, y(n))=0$.
10. Линейные ДУ порядка n с постоянными коэффициентами.

№6

1. Общая постановка ЗЛП.
2. Геометрический метод решения задач линейного программирования.
3. Симплексный метод.
4. Отыскание минимума линейной функции симплексным методом.
5. Алгоритм определения первоначального допустимого базисного решения в симплексном методе
6. Экономика-математическая модель транспортной задачи.
7. Метод "северо-западного угла" и метод наименьших затрат, метод Фогеля.
8. Критерий оптимальности базисного распределения поставок.
9. Распределительный метод решения транспортной задачи.
10. Получение оптимального плана транспортной задачи с использованием метода потенциалов.
11. Альтернативный оптимум в транспортных задачах.
12. Вырожденность в транспортных задачах.
13. Открытая транспортная задача

14. Как производится переход от одного опорного решения к другому при использовании симплексного метода решения задачи линейного программирования?
15. Какие требования предъявляются к свободным членам задачи математического программирования при использовании канонической формы записи?
16. В чём заключается метод искусственного базиса?
17. В чём состоит польза первой теоремы двойственности?
18. Где в последней симплексной таблице можно найти значения двойственных оценок ограничений?
19. Какие экономические показатели можно сравнивать с двойственными оценками при экономическом анализе?
20. Каким образом используются переменные двойственной задачи в экономическом анализе?
21. Какой критерий оптимальности следует из первой теоремы двойственности?
22. Постановка и решение транспортной задачи.
23. Как рассчитываются потенциалы при решении транспортной задачи?
24. Для чего используется метод северо-западного угла? Поясните примером.
25. Как действовать, если попытка построить цикл для улучшения плана перевозок при решении транспортной задачи зашла в тупик?

№7-8

1. Классификация событий. Классическое определение вероятности.
2. Статстическое определение вероятности.
3. Геометрическое определение вероятности.
4. Элементы комбинаторики.
5. Действия над событиями.
6. Теорема сложения вероятностей.
7. Условная вероятность события.
8. Теорема умножения вероятностей.
9. Независимые события.
10. Формула полной вероятности, формула Байеса.
11. Формула Бернулли.
12. Формула Пуассона.
13. Локальная и интегральная формулы Муавра–Лапласа.
14. Понятие случайной величины.
15. Закон распределения дискретной случайной величины.
16. Математические операции над случайными величинами.
17. Математическое ожидание дискретной случайной величины.
18. Дисперсия дискретной случайной величины.
19. Функция распределения случайной величины.
20. Непрерывные случайные величины.
21. Плотность вероятности.
22. Мода и медиана.
23. Моменты случайных величин.
24. Асимметрия и эксцесс.
25. Свойства математического ожидания и дисперсии.
26. Биномальный закон распределения.
27. Закон распределения Пуассона.
28. Геометрическое распределение.
29. Равномерный закон распределения.
30. Показательный (экспоненциальный) закон распределения.
31. Нормальный закон распределения.
32. Правило трех сигм.
33. Асимптотическое распределение вероятностей $P_n(m)$.

34. Предельные теоремы теории вероятностей.

6.3.5. Итоговый контроль по дисциплине

Студент получает допуск к итоговому контролю только в случае, если он выполнил все запланированные на семестр контрольные работы и прошёл все предусмотренные программой тесты по отдельным разделам дисциплины, получив при этом по каждому из данных видов контроля оценку не ниже «удовлетворительно».

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является экзамен в 1 и 4 семестрах и зачёт во 2 и 3 семестрах. Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. При подготовке к итоговому контролю студент использует лекционные материалы, личные тетради с решёнными на практических занятиях примерами и задачами, методическими разработками, рекомендованную литературу и Интернет-ресурсы.

По итогам экзамена выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». По итогам зачёта выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

<i>ОПК-1</i>	<i>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.</i>
<i>ПК-6</i>	<i>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</i>

Вопросы для промежуточного контроля (экзамен) 1 семестр

1. Матрица, элемент матрицы. Квадратная, единичная, нулевая матрица. Элементарные преобразования матриц.
2. Способы вычисления определителей 2-го и 3-го порядков.
3. Система линейных алгебраических уравнений (СЛАУ); решение СЛАУ, общее и частное решение. Виды СЛАУ.
4. Методы решения СЛАУ.
5. Понятие вектора. Модуль, направляющие косинусы, ортогональная проекция вектора. Линейные операции над векторами
6. Линейная зависимость (независимость) векторов (определения, теоремы).
7. Координаты вектора (определения, теорема о координатах линейно зависимых векторов).
8. Деление отрезка в заданном отношении
9. Скалярное произведение векторов. Применение скалярного произведения (вычисление модуля вектора, косинуса угла между векторами, проекции вектора).
10. Векторное произведение векторов. Смешанное произведение векторов.
11. Коллинеарность, компланарность, ортогональность векторов (определения, критерии).

12. Применение произведений векторов для вычисления площади и объема.
13. Способы задания прямой на плоскости и в пространстве.
14. Взаимное расположение двух прямых на плоскости. Угол между прямыми, расстояние от точки до прямой (на плоскости).
15. Способы задания плоскости.
16. Взаимное расположение плоскостей.
17. Взаимное расположение двух прямых в пространстве. Расстояние между прямыми в пространстве.
18. Взаимное расположение прямой и плоскости в пространстве.
19. Расстояние от точки до прямой (в пространстве) и до плоскости.
20. Кривые второго порядка: эллипс, гипербола, парабола (определения, канонические уравнения, основные свойства).

Вопросы для промежуточного контроля (зачет) 2 семестр

1. Множество, элемент множества. Операции над множествами. Ограниченные множества. Точная грань множества.
2. Функция. Способы задания функции. Виды функций (сложная, обратная, монотонная, ограниченная).
3. Числовая последовательность. Предел последовательности. Теорема Вейерштрасса.
4. Предел функции. Арифметические свойства предела.
5. Бесконечно малые и бесконечно большие функции; их свойства. Сравнение бесконечно малых.
6. Первый и второй замечательные пределы. Следствия из них.
7. Непрерывные функции. Арифметические свойства непрерывных функций. Точки разрыва I и II рода. Теорема о непрерывных функциях.
8. Определение производной функции. Геометрический и механический смысл производной. Правила нахождения производной. Дифференциал функции.
9. Основные теоремы дифференциального исчисления (теоремы Ролля, Лагранжа, Коши). Применение производной для вычисления пределов (правила Лопиталя).
10. Применение производной для исследования функций (экстремумы, монотонность, выуклость, асимптоты).
11. Дифференцирование функции двух аргументов. Частная производная. Теорема Шварца. Дифференциал функции двух аргументов.
12. Числовой ряд, сходимость ряда. Признаки сходимости знакоположительных и знакопеременных рядов.
13. Функциональный ряд, сходимость ряда. Степенной ряд, радиус сходимости. Разложение в ряд Тейлора основных элементарных функций.
14. Первообразная функция. Неопределенный интеграл. Свойства неопределенного интеграла.
15. Основные методы интегрирования (замена переменных, интегрирование по частям).
16. Интегрирование дробно-рациональных, иррациональных и тригонометрических функций.
17. Определенный интеграл, его свойства. Интегральная теорема о среднем. Интеграл с переменным верхним пределом. Формула Ньютона – Лейбница.
18. Применение определенного интеграла для вычисления площадей, длин, объемов.
19. Несобственные интегралы I и II рода. Сходимость, признаки сходимости.
20. Комплексные числа, алгебраическая и тригонометрическая форма записи. Операции над комплексными числами.
21. Дифференциальное уравнение (ДУ); решение ДУ (общее и частное); интегральная кривая.
22. ДУ первого порядка с разделяющимися переменными.

23. Однородные ДУ первого порядка.
24. Линейные ДУ первого порядка
25. Уравнение Бернулли
26. ДУ в полилах дифференциалах.
27. ДУ вида $y^{(k)} = f(x)$.
28. ДУ вида $F(x, y^{(k)}, y^{(k+1)}, \dots, y^{(m)}) = 0, (k \geq 0)$.
29. ДУ вида $F(y, y', \dots, y^{(m)}) = 0$.
30. Линейные ДУ порядка n с постоянными коэффициентами.

Вопросы для промежуточного контроля (зачет) 3 семестр

1. Понятие «Модель». Алгоритм построения технико-экономической модели.
2. Методы решения систем линейных алгебраических уравнений (метод Гаусса, метод Крамера, матричный метод).
3. Свойства матриц и определителей.
4. Система m линейных уравнений с n переменными. Теорема Кронекера-Капелли
5. Общая задача линейного программирования.
6. Геометрический метод решения задач линейного программирования.
7. Симплексный метод.
8. Отыскание минимума линейной функции.
9. Алгоритм определения первоначального допустимого базисного решения.
10. Экономико-математическая модель транспортной задачи.
11. Метод «северо-западного угла», метод наименьших затрат, метод Фогеля.
12. Критерий оптимальности базисного распределения поставок.
13. Распределительный метод решения транспортной задачи.
14. Получение оптимального плана транспортной задачи с использованием метода потенциалов.

Вопросы для промежуточного контроля (экзамен) 4 семестр

1. Понятие «Модель». Алгоритм построения технико-экономической модели.
2. Методы решения систем линейных алгебраических уравнений (метод Гаусса, метод Крамера, матричный метод).
3. Свойства матриц и определителей.
4. Система m линейных уравнений с n переменными. Теорема Кронекера-Капелли.
5. Общая задача линейного программирования.
6. Геометрический метод решения задач линейного программирования.
7. Симплексный метод.
8. Отыскание минимума линейной функции.
9. Алгоритм определения первоначального допустимого базисного решения.
10. Экономико-математическая модель транспортной задачи.
11. Метод «северо-западного угла», метод наименьших затрат, метод Фогеля.
12. Критерий оптимальности базисного распределения поставок.
13. Распределительный метод решения транспортной задачи.
14. Получение оптимального плана транспортной задачи с использованием метода потенциалов.
15. Комбинаторика. Размещения, перестановки, сочетания.
16. Основные комбинаторные принципы.
17. Основные понятия теории вероятностей.
18. Алгебра событий. Три определения вероятности.

19. Свойства вероятности. Основные теоремы.
20. Формула полной вероятности.
21. Вероятности гипотез. Формула Бейеса.
22. Схема Бернулли проведения независимых испытаний. Формула Бернулли. Следствие из формулы Бернулли.
23. Законы распределения дискретных случайных величин.
24. Математическое ожидание дискретной случайной величины.
25. Дисперсия дискретной случайной величины. Мода.
26. Среднее квадратическое отклонение.
27. Нормированные случайные величины.
28. Биномиальное распределение дискретной случайной величины.
29. Распределение Пуассона.
30. Локальная и интегральная предельные теоремы Лапласа.
31. Свойства интегральной функции распределения.
32. Свойства дифференциальной функции распределения.
33. Математическое ожидание, мода и дисперсия непрерывной случайной величины.
34. Равномерное распределение.
35. Нормальный закон распределения (закон Гаусса). Правило трех сигм.
36. Асимптотические формулы для вычисления вероятностей $P_n(m)$.
37. Предельные теоремы теории вероятностей.
38. Центральная предельная теорема. Закон больших чисел.

Критерии и шкала оценивания компетенций

«Отлично» (зачтено) (высокий уровень освоения компетенции) – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей.

«Хорошо» (зачтено) (высокий уровень освоения компетенции) – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Удовлетворительно» (зачтено) (повышенный уровень освоения компетенции) – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильно формулирует, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» (не зачтено) (недостаточный уровень освоения компетенции) – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Математика» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирование, решение задач);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и выполнения домашних заданий;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью контрольной работы).

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ОП ВО в форме экзамена.

Экзамен проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы в конце первого семестра. Формы проведения экзамена: устный – по билетам. Оценка по результатам экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практическое задание (задачу), выявляющую степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоэтапность: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплексы контрольных заданий по вариантам
2	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам и формулам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Тест	Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
7	Экзамен	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту на подготовку - 40 мин.	Комплект вопросов к зачету, экзамену

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература:

1. Энатская, Н. Ю. Теория вероятностей и математическая статистика для инженерно-технических направлений : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Н. Ю. Энатская, Е. Р. Хакимуллин. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 399 с. . . (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-4176-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL : <https://biblio-online.ru/bscode/388439>

1. Высшая математика : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Б. Хрипунова [и др.] ; под общей редакцией М. Б. Хрипуновой, И. И. Цыганок. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 478 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9067-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/395882>

7.2. Дополнительная литература:

1. Минорский, В. П. Сборник задач по высшей математике: [учеб. пособие для вузов] / В. П. Минорский. - 15-е изд. - М.: Физматлит, 2008. - 336 с.
2. Попов, Ю. И. Высшая математика для студентов экономических специальностей: учеб. пособие / Ю. И. Попов ; Балт. федер. ун-т им. И. Канта. - Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2010. - 1 он-лайн. 306 с. Высшая математика для студентов экономических... (полный текст)
3. Шапкин, А. С. Математические методы и модели исследования операций: учеб. для студентов вузов / А. С. Шапкин, Н. П. Мазаева. - 3-е изд. - М.: Дашков и К°, 2006. - 396, [4] с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 395-396 (26 назв.).
4. Высшая математика для экономического бакалавриата: учеб. и практикум : учеб. для вузов / под ред. Н. П. Кремера. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2012; Москва, 2013. - 909 с.: табл. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). Высшая математика для экономического бакалавриата (полный текст)
5. Математическое моделирование экономических процессов и систем: учеб. пособие для вузов / О. А. Волгина [и др.]. - 3-е изд., стер. - Москва: КноРус, 2016. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 196 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 195-196. - Математическое моделирование экономических процессов и систем (полный текст)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Канта (на <http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. (Договор с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 26.12.17 и № 2324 от 25.12.2017 г. Срок действия: 26.12.18).

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Математика»

9.1. Общие рекомендации

При освоении дисциплины рекомендуется посещать занятия, внимательно следить за изложением материала преподавателем и задавать вопросы при их возникновении. Перед началом очередного практического занятия рекомендуется повторить лекционный материал, соответствующий практическому занятию и материал предыдущего

практического занятия. Студентам следует помнить, что обучаемый должен не просто воспроизводить сумму полученных знаний по заданной теме, но и пересмыслить существующее в современной науке подходы к пониманию тех или иных проблем, явлений, событий продемонстрировать и убедительно аргументировать собственную позицию.

Формы самостоятельной работы студента выбираются преподавателем в соответствии с целями, определенными в рабочей программе и спецификой данного курса

9.2. Рекомендации по организации самостоятельной работы

Наиболее эффективными формами самостоятельной работы по дисциплине «Математика» студентов во внеаудиторное время, предусматриваются:

- проработка лекционного материала, работа с основной и дополнительной литературой;
- подготовка к практическим занятиям, подготовка к устным опросам;
- решение задач, выданных на практических занятиях;
- подготовка к контрольным работам;
- подготовка к тестированию по темам;
- подготовка к промежуточной аттестации.

Выполнение самостоятельной работы студентом требует точного и полного усвоения поставленной задачи. При необходимости конкретизации вопроса следует обратиться к преподавателю за разъяснениями. При выполнении самостоятельной работы студенту рекомендуется обращаться к текстам основной и дополнительной литературы и информационным системам, указанным в настоящей рабочей программе.

При организации самостоятельного изучения ряда тем лекционных курсов дисциплины студент работает в соответствии с указаниями, выданными преподавателем. Указания по изучению теоретического материала курса составляются дифференцированно по каждой теме и включают в себя следующие элементы:

- название темы;
- цели и задачи изучения темы;
- основные вопросы темы;
- характеристику основных понятий и определений, необходимых студенту для усвоения данной темы;
- список рекомендуемой литературы;
- наиболее важные фрагменты текстов рекомендуемых источников, в том числе таблицы, рисунки, схемы и т. п.;
- краткие выводы, ориентирующие студента на определенную совокупность сведений, основных идей, ключевых положений, систему доказательств, которые необходимо усвоить;
- контрольные вопросы, предназначенные для самопроверки знаний.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки студента является работа с литературой. Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий. В зависимости от вида внеаудиторной подготовки студента работа с учебной, научной и иной литературой предполагает использование разнообразных форм записей: план, тезисы, цитаты, конспект и пр.

Для работы над конспектом следует: 1) определить структуру конспектируемого материала, чему в значительной мере способствует письменное ведение плана по ходу изучения оригинального текста; 2) в соответствии со структурой конспекта произвести

отбор и последующую запись наиболее существенного содержания оригинального текста – в форме цитат или в изложении, близком к оригиналу; 3) выполнить анализ записей и на его основе – дополнение записей собственными замечаниями, соображениями (располагать всё это следует на полях тетради для записей или на отдельных листах-вкладках); 4) завершить формулирование и запись выводов по каждой из частей оригинального текста, а также общих выводов.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки теорем, доказательства теорем и свойств, на научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

При подготовке к лекционным занятиям студенту рекомендуется повторное ознакомление с пройденными ранее темами, касающимися тематики предстоящей лекции. В соответствии с рабочей программой дисциплины студенту также может быть предложено самостоятельная проработка отдельных вопросов пройденных лекционных тем, знание которых позволит с большей эффективностью изучить новый материал.

При подготовке к практическим занятиям по определенной теме дисциплины необходимо ознакомиться с методическими указаниями по теме практического занятия, повторить изученный ранее теоретический материал, касающийся понятий, рассматриваемых в данной теме, решить заданные на дом задачи. Практические занятия проводятся с целью закрепления теории и приобретения умений в решении примеров и задач. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает задачи, выполнение которых зачитывается как текущая работа студента.

Результативность работы на практическом занятии обеспечивается систематической подготовкой к занятиям, которая обычно состоит из двух этапов. Сначала студент выполняет задание, выданное преподавателем, для закрепления практических навыков, полученных на предыдущем занятии. Затем он готовит теоретический материал для следующего практического занятия, осваивая основные понятия и формулы новой темы.

Если при решении практикума студент встречает затруднения, необходимо разобрать решения типовых примеров, рассмотренных на лекции или на практическом занятии, или воспользоваться рекомендованными преподавателем пособиями для решения задач по дисциплине.

Если при этом не удаётся справиться с заданием самостоятельно, следует посетить консультацию преподавателя.

При подготовке теории к практическому занятию студенты руководствуются указанием лектора по данной теме. Рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов для подготовки к занятию (см. ниже) и подготовить ответ на каждый вопрос.

Подготовиться к практическому занятию – это значит:

- выполнить все практические примеры, заданные преподавателем на предыдущем занятии;

- уметь ответить на любой вопрос из предложенного преподавателем перечня для подготовки к практическому занятию.

При подготовке к экзамену большую роль играют правильно подготовленные заранее записки и конспекты. В этом случае остается лишь повторить пройденный материал, учесть, что было пропущено, восполнить пробелы, закрепить ранее изученный материал.

В ходе самостоятельной подготовки к экзамену при анализе имеющегося теоретического и практического материала студенту также рекомендуется проводить постановку различного рода задач по изучаемой теме, что поможет в дальнейшем выявлять критерии принятия тех или иных решений, причины совершения определенного рода ошибок. При ответе на вопросы, поставленные в ходе самостоятельной подготовки,

студент вырабатывает в себе способность логически мыслить, искать в анализе событий причинно-следственные связи.

9.3. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);

- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

9.4. Перечень тем контрольных работ

1. Линейная алгебра и аналитическая геометрия.
2. Основные понятия математического анализа.
3. Дополнительные разделы анализа
4. Решение линейных оптимизационных моделей
5. Элементы теории вероятностей и математической статистики

9.5. Типовые контрольные задания приведены в п.6.3.2.

9.6. Вопросы для промежуточного контроля и самоконтроля см в п.6.3.4

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Информационные технологии:

На лекционных и практических занятиях используются презентации, выполненные в PowerPoint.

Программное обеспечение:

Программа Microsoft Word,
Программа Microsoft PowerPoint.

Программа Microsoft Word,
Программа Microsoft PowerPoint.

Информационные справочные системы.

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://ib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. (Договор с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2100 от 27.12.2016 г. Срок действия: 26.12.17 и № 2324 от 25.12.2017 г. Срок действия: 26.12.18).

Электронные версии книг:

1. Высшая математика для экономического бакалавриата: учеб. и практикум : учеб. для вузов/ под ред. Н. Ш. Кремера. - 4-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2012; Москва, 2013. - 909 с.: табл. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). Высшая математика для экономического бакалавриата (полный текст)
2. Попов, Ю. И. Лекции по аналитической геометрии: лекции : учеб. пособие для студентов специальности "Компьютер, безопасность" и бакалавриата "Мат. обеспечение и администрирование информ. систем"/ Ю. И. Попов ; Балт. федер. ун-т им. И. Канта. - Б.м., 2011. - 140 с. - Б.ц. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1) Лекции по аналитической геометрии (полный текст)
3. Клошин, В. Л. Высшая математика для экономистов: задачи, тесты, упражнения : учеб. пособие для бакалавров/ В. Л. Клошин; Рос. ун-т Дружбы народов. - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2013. - 165 с. эл. опт. диск (CD-ROM). - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-2198-4; 10214.01, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.М1(1) Высшая математика для экономистов (полный текст)
4. Попов, Ю. И. Практикум по аналитической геометрии: лекции : учеб. пособие для студентов специальности "Компьютер, безопасность" и бакалавриата "Мат. обеспечение и администрирование информ. систем"/ Ю. И. Попов ; Балт. федер. ун-т им. И. Канта. - Калининград: БФУ им. И. Канта, 2012. - 1 on-line. - Б.ц. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1) Практикум по аналитической геометрии (полный текст)
5. Попов, Ю. И. Приложение аналитической геометрии: учеб. пособие/ Ю. И. Попов; Балт. федер. ун-т им. И. Канта. - Калининград: БФУ им. И. Канта, 2015. - 1 on-line, 207 с.. - Библиогр. в конце гл.. - Б.ц. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1) Приложение аналитической геометрии (полный текст)

II. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины производится на базе учебных аудиторий инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами: проектор, средства для просмотра презентаций MS PowerPoint.

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1.	Лекционная аудитория	Оснащение специализированной учебной мебелью, доской. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.
2.	Аудитория для практических занятий	

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Метрология, стандартизация и сертификация»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1. Пояснительная записка
 - 1.1 Наименование дисциплины
 - 1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
 - 1.3 Объем дисциплины
 - 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Тематический план дисциплины
 - 2.1 Очная форма обучения
 - 2.2 Заочная форма обучения
 - 2.3 Содержание тем дисциплины
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
 - 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования
 - 4.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.3.1 Тестовые задания
 - 4.3.2 Практические (контрольные) задания
 - 4.3.3 Рефераты (презентации)
 - 4.3.4 Итоговый контроль по дисциплине
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Наименование дисциплины

«Метрология, стандартизация и сертификация»

1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.Б3.1 «Метрология, стандартизация и сертификация» относится к базовой части дисциплин модуля 3 «Общетехнические компетенции» подготовки бакалавров по направлению «Сервис» (профили «Сервис транспортных средств», «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса», «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»). Дисциплина изучается: на дневной форме обучения во 3 семестре; на заочной форме обучения во 2 и 3 семестрах.

1.3 Объем дисциплины

Трудоемкость дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» составляет 4 зачетных единиц (ЗЕ) и 144 часов, из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 58 академических часов (очная форма обучения) и 12 часа академических часов аудиторных занятий и 9 часов экзамен (заочная форма обучения), на самостоятельную работу обучающихся отводится 86 часа (очная форма обучения) и 123 часов (заочная форма обучения), форма итогового контроля – экзамен.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью освоения дисциплины является формирование у студента знаний по метрологии, стандартизации и сертификации, необходимых для последующего изучения других дисциплин, а также в дальнейшей его деятельности в качестве бакалавра по сервису.

В результате освоения дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения (компетенциями) по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	знать: организационные, методические, правовые принципы метрологии, стандартизации, сертификации и контроля качества. уметь: использовать организационные и методические основы метрологического обеспечения при организации процессов сервисной деятельности. владеть: навыками работы в области научно-технической деятельности по основам метрологического обеспечения и технического контроля.
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	знать: закономерности формирования результата и алгоритмы обработки измерений. уметь: использовать основные методы обработки результатов и оценки погрешностей измерений; устанавливать годность технических объектов и виды брака; использовать основные методы обработ-

		ки результатов и оценки погрешностей измерений. владеть: навыками оценки погрешностей измерений.
--	--	--

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Очная форма обучения

Темы	Количество часов				
	Всего аудиторных	Аудиторные занятия			Самост. работа
		в том числе			
		Лекции	Практ. занятия	Лаб. занятия	
Раздел 1. Метрология.	32	12	20	-	34
Тема 1.1. Физические величины.	3	1	2	-	4
Тема 1.2. Оценивание физических величин (Шкалы физических величин).	3	1	2	-	4
Тема 1.3. Измерение физических величин.	6	2	4	-	6
Тема 1.4. Средства измерения физических величин.	4	2	2	-	6
Тема 1.5. Метрологические свойства и характеристики средств измерений.	6	2	4	-	4
Тема 1.6. Погрешности измерения физических величин.	4	2	2	-	4
Тема 1.7. Вероятностная оценка результатов и погрешностей измерений.	6	2	4	-	6
Раздел 2. Стандартизация.	13	5	8	-	26
Тема 2.1. Основные цели и принципы стандартизации. Виды стандартов.	3	1	2	-	8
Тема 2.2. Методы стандартизации.	4	2	2	-	10
Тема 2.3. Стандартизация основных норм взаимозаменяемости.	6	2	4	-	8
Раздел 3. Сертификация.	13	5	8	-	26
Тема 3.1. Основные понятия, сущность и содержание сертификации.	3	1	2	-	10
Тема 3.2. Органы по сертификации и их аккредитация.	4	2	2	-	8
Тема 3.3. Системы, схемы и этапы сертификации.	6	2	4	-	8
Итого часов	58	22	36	-	86
Итого по дисциплине	144				
	час. 4 ЗЕ*				

2.2 Заочная форма обучения

Темы	Количество часов				
	Всего аудиторных	Аудиторные занятия			Самост. работа
		в том числе			
		Лекции	Практ. занятия	Экзамен	
Раздел 1. Метрология.	4	2	2	-	65
Тема 1.1. Физические величины.	1	1	-	-	8
Тема 1.2. Оценивание физических величин (Шкалы физических величин).	-	-	-	-	9
Тема 1.3. Измерение физических величин.	1	-	1	-	9
Тема 1.4. Средства измерения физических величин.	1	1	-	-	9
Тема 1.5. Метрологические свойства и характеристики средств измерений.	-	-	-	-	10
Тема 1.6. Погрешности измерения физических величин.	1	-	1	-	10
Тема 1.7. Вероятностная оценка результатов и погрешностей измерений.	-	-	-	-	10
Раздел 2. Стандартизация.	4	2	2	-	28
Тема 2.1. Основные цели и принципы стандартизации. Виды стандартов.	1	1	-	-	8
Тема 2.2. Методы стандартизации.	-	-	-	-	14
Тема 2.3. Стандартизация основных норм взаимозаменяемости.	3	1	2	-	6
Раздел 3. Сертификация.	4	2	2	-	30
Тема 3.1. Основные понятия, сущность и содержание сертификации.	1	1	-	-	10
Тема 3.2. Органы по сертификации и их аккредитация.	2	1	1	-	10
Тема 3.3. Системы, схемы и этапы сертификации.	1	-	1	-	10
Итого часов	12	6	6	9	123
Итого по дисциплине	144				
	час.				
	4 ЗЕ*				

2.3 Содержание тем дисциплины

Наименование темы	Содержание темы
Тема 1.1. Физические величины.	Понятие и предмет метрологии. Физические величины и их классификация. Единица измерения, размер и значение физической величины. Основное уравнение измерений. Размерность физической величины и ее показатель. Уравнения связи между физическими величинами. Система единиц ФВ. Международная система SI и ее основные единицы. Дополнительные, внесистемные, кратные и дольные единицы физической величины.
Тема 1.2. Оценивание физических величин (Шкалы физических величин).	Методы оценивания физических величин. Варианты сравнения между собой физических величин. Шкала порядка: свойства шкалы порядка, примеры шкал порядка. Шкала интервалов: определение шкалы интервалов, свойства шкалы интервалов, примеры шкал интервалов. Шкала отношений: определение шкалы отношений, свойства шкалы отношений, примеры шкал отношений.
Тема 1.3. Измерение физических величин.	Классификация видов измерений. Сущность видов измерений, различающихся по способу получения результата: прямых, косвенных, совокупных, совместных. Методы прямых измерений: непосредственной оценки, сравнения с мерой, дополнения, дифференциальный, нулевой, замещения.
Тема 1.4. Средства измерения физических величин.	Основные понятия, связанные со средствами измерений (СИ), воспроизведение единицы физических величин, эталоны и их виды. Поверочные схемы. Поверка и калибровка. Стандартные образцы. Классификация средств измерений. Погрешности средств измерений. Основные и дополнительные погрешности СИ. Способы нормирования основной погрешности СИ
Тема 1.5. Метрологические свойства и характеристики средств измерений.	Виды и классификация метрологических свойств средств измерения (СИ). Основные метрологические характеристики СИ: показания СИ; диапазон показаний; диапазон измерений; порог чувствительности. Статической характеристикой СИ. Способы обозначения класса точности СИ.
Тема 1.6. Погрешности измерения физических величин.	Закономерности формирования результата измерения. Понятие погрешности. Источники погрешностей. Классификация погрешностей измерений. Истинное значение измеряемой величины. Среднее квадратическое отклонение. Нормирование погрешностей и формы представления результатов измерений. Качество измерений. Закономерности формирования результата измерений. Выявление грубых погрешностей.
Тема 1.7. Вероятностная оценка результатов и погрешностей измерений.	Вероятностная оценка погрешности однократного измерения. Методика однократных измерений. Обработка результатов косвенных однократных измерений. Вероятностная оценка погрешности многократных измерений. Равноточные и неравноточные измерения. Границы доверительного интервала для случайной погрешности. Запись результата многократных измерений. Методика выявления характера погрешности.

<p>Тема 2.1. Основные цели и принципы стандартизации. Виды стандартов.</p>	<p>Сущность стандартизации. Функции стандартизации. Правовые основы стандартизации. Цели деятельности по стандартизации. Национальная система стандартизации в РФ. Задачи стандартизации. Категории нормативных документов по стандартизации, их состав и виды. Порядок разработки и изменения стандартов и других нормативных документов.</p>
<p>Тема 2.2. Методы стандартизации.</p>	<p>Виды и классификация методов, применяемых в области стандартизации. Унификация и симплификация объектов. Агрегирование объектов. Типизация объектов. Модулирование объектов. Параметризация объектов, параметрические и размерные ряды. Ряды предпочтительных чисел. Систематизация объектов. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.</p>
<p>Тема 2.3. Стандартизация основных норм взаимозаменяемости.</p>	<p>Понятие взаимозаменяемости. Допуск размера. Поле допуска. Типы посадок и их характеристики. Единая система допусков и посадок соединений (ЕСДП). Закономерности применения допусков. Система допусков и посадок их основные отклонения и ряды. Обозначение полей допусков и посадок. Допуски формы и расположения поверхностей. Нормирование отклонения формы и расположения поверхностей. Шероховатость и волнистость поверхности. Параметры шероховатости и её обозначение на чертежах.</p>
<p>Тема 3.1. Основные понятия, сущность и содержание сертификации.</p>	<p>Важнейшие понятия сертификации. Законодательное регулирование и обеспечение деятельности по сертификации. Основные функции сертификации и эффективность ее проведения. Становление сертификации в России. Цели и принципы сертификации. Место метрологии, стандартизации и сертификации в организации транспортного процесса.</p>
<p>Тема 3.2. Органы по сертификации и их аккредитация.</p>	<p>Структура органа по сертификации и его функции. Основные разделы «Руководства по качеству». Квалификация и обязанности персонала органа по сертификации. Функции органа по сертификации персонала. Типовая структура испытательной лаборатории. Структура процесса сертификационных испытаний в лаборатории. Структура российской системы аккредитации. Типовая схема органа по аккредитации. Этапы процесса аккредитации.</p>

Тема 3.3. Системы, схемы и этапы сертификации.	Понятие о системе сертификации. Сертификация продукции и услуг. Объекты обязательной и добровольной сертификации. Формы и участники обязательной сертификации, их полномочия и обязанности. Добровольная сертификация, ее назначение и отличительные особенности. Схемы сертификации продукции и их содержание. Сертификат соответствия. Заявка на сертификацию. Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям. Анализ результатов оценки соответствия. Решение по сертификации. Инспекционный контроль за сертифицированным объектом. Особенности проведения работ по сертификации систем менеджмента качества в организациях.
---	--

3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

В учебном процессе используются:

- материалы лекций;
- материалы практических занятий;
- учебно-методическая литература;
- информационные ресурсы «Интернета»;
- методические рекомендации и указания;
- фонды оценочных средств.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенций
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой *разделов (тем)* учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация»

Контролируемые разделы (темы)	Индекс контролируемой ком-	Оценочные средства по этапам формирования компетенций	Способ контроля
-------------------------------	----------------------------	---	-----------------

дисциплины	петенции (или её части)	текущий контроль	рубежный контроль	итоговый контроль	
Тема 1.1	ПК-6	опрос	–	–	устно
Тема 1.2	ПК-10	коллоквиум	–	–	письменно
Тема 1.3	ПК-10	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.4	ПК-6, ПК-10	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.5	ПК-6, ПК-10	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.6	ПК-6	реферат	–	–	письменно
Тема 1.7	ПК-10	практическое задание	тестирование	–	письменно, on-line тест (промежуточный)
Тема 2.1	ПК-10	опрос	–	–	устно
Тема 2.2	ПК-10	коллоквиум	–	–	письменно
Тема 2.3	ПК-6, ПК-10	опрос	практическое задание	–	устно, письменно
Тема 3.1	ПК-10	опрос	–	–	устно
Тема 3.2	ПК-6, ПК-10	практическое задание	–	–	письменно
Тема 3.3	ПК-6	реферат	практическое задание	–	устно, письменно
Тема 1.1. – Тема 3.3.	ОПК-6, ПК-10	–	–	экзамен	устно или on-line тест

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Учебной недели																
	№ Темы раздела дисциплины																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	2.	2.	2.	2.	3.	3.	3.	3.
	1	2	3	3	4	5	5	6	7	1	2	3	3	1	2	3	3
Этапы формирования компетенции																	
ПК-6	+	–	+	+	–	–	–	–	+	+	–	+	–	+	+	–	+
ПК-10	–	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

4.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии	Уровни сформированности компетенций		
	пороговый	достаточный	повышенный

	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
--	---	---	---

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при не полной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин

Показатели оценивания компетенций

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компе-	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учеб-

<p>к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции.</p> <p>Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>тенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне.</p> <p>Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>ной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.</p> <p>Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции.</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно».</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены</p>

			на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций
--	--	--	--

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

4.3.1 Тестовые задания

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся целям обучения на определённом этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

Материалы тестов для рубежного (на уровне 20-40% от общего количества вопросов) и итогового (на уровне 100 % от общего количества вопросов) контроля доступны для обучающихся на вебсайте БФУ им. И. Канта на АИС балльно-рейтинговая система успеваемости, режим доступа - <http://brs.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 40-60 % вопросов;
- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 61-85 % вопросов;
- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на более чем 85 % вопросов.

Пример тестовых заданий.

Раздел 1.	
1.1. К физическим величинам относят:	а) силу ветра; б) производительность труда; в) уровень знаний.
1.2. К нефизическим величинам относят:	а) силу тока; б) массу атомного ядра; в) прибыль.
Раздел 2.	
2.1. Под стандартизацией понимается деятельность, направленная на...	а) упорядочение в определенной области; б) разрешение выполнения определенной деятельности; в) обеспечение единства и точности измерений.
2.2. Обозначение государственного стандарта России...	а) ОСТ; б) ГОСТ Р;

	в) ГОСТ.
Раздел 3.	
3.1. Форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров называется...	а) аккредитацией; б) стандартизацией; в) сертификацией.
3.2. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров, – это...	а) аттестат; б) свидетельство о соответствии; в) сертификат соответствия.

4.3.2 Практические (контрольные) задания

Целью выполнения практических (контрольных) заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Материалы практических (контрольных) заданий доступны для обучающихся на вебсайте БФУ им. И. Канта в Системе электронного образовательного контента, режим доступа - <http://lms-2.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- оценка 4 «хорошо» - работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).
- оценка 3 «удовлетворительно» - допущено более одной ошибки или более двух - трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Пример контрольных заданий.

Контрольное Задание №1.

ВЫЧИСЛЕНИЕ ПОГРЕШНОСТЕЙ ИЗМЕРИТЕЛЬНОГО ПРИБОРА

(с преобладающими аддитивными погрешностями)

Пример.

Амперметр имеет класс точности 2,0 со шкалой (0...50) А. Измеренные значения силы тока равны: 0; 5; 10; 20; 30; 40; 50 А.

Рассчитать зависимости абсолютной ΔI , относительной δI и приведённой γI погрешностей от результата измерений I . Результаты представить в виде таблицы и графиков.

Краткие теоретические сведения.

Класс точности амперметра задан числом 2,0 без кружка. Такой способ задания точности преимущественно применяется для средств измерения, у которых преобладает аддитивная погрешность.

Аддитивная погрешность - погрешность, которая остается постоянной (не зависит от изменения измеряемой величины) в пределах диапазона измерения (рис.1.1).

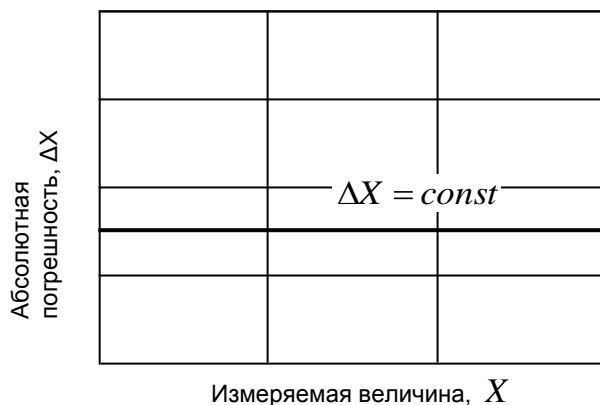


Рис. 1.1. Характер изменения абсолютной аддитивной погрешности.

Следовательно, приведённая погрешность, выраженная в процентах, для всех точек шкалы не должна превышать по модулю класса точности, т.е. $|\gamma I| \leq 2\%$.

Решение

Вычисление погрешностей выполняют в следующей последовательности:

1. Результат измеренных величин силы тока записываем в первый столбец табл. 1.1.

Таблица 1.1

Результаты вычисления величин погрешностей

Измеренная величина, А	Абсолютная погрешность ΔI , А	Относительная погрешность δI , %	Приведённая погрешность γI , %
1	2	3	4
0	± 1	$\pm \infty$	± 2
5	± 1	± 20	± 2
10	± 1	± 10	± 2
20	± 1	± 5	± 2
30	± 1	$\pm 3,3$	± 2

40	± 1	$\pm 2,5$	± 2
50	± 1	$\pm 2,0$	± 2
60	± 1	$\pm 1,66$	± 2

2. При решении задачи примем наихудший вариант, когда приведённая погрешность принимает максимальное по абсолютной величине значение, что соответствует $\gamma I = \pm 2\%$. Величину приведённой погрешности записываем в четвёртый столбец табл. 1.1.

3. Определяем значение абсолютной погрешности для ряда измерений. Абсолютную погрешность выражаем из формулы

$$\gamma I = \frac{\Delta I}{I_N} \cdot 100\% ,$$

где I_N - нормирующее значение погрешности.

Тогда величина абсолютной погрешности равна

$$\Delta I = \frac{\gamma I \cdot I_N}{100\%} .$$

Нормирующее значение равно интервалу шкалы, т. е. $I_N = |50 - 0| = 50$ А.

В нашем примере абсолютная погрешность будет равна $\Delta I = \frac{\pm 2\% \cdot 50}{100\%} = \pm 1$ А для всех точек шкалы прибора. Полученные значения абсолютной погрешности запишем во второй столбец табл. 1.1.

4. Определяем значение относительной погрешности для ряда измерений.

Относительную погрешность определяем по формуле

$$\delta I = \frac{\Delta I}{I} \cdot 100\% ,$$

где I - текущая измеренная величина силы тока.

В нашем примере наибольшая относительная погрешность будет равна $\delta I = \frac{\pm 1}{0} \cdot 100\% = \pm \infty$, а наименьшая - $\delta I = \frac{\pm 1}{50} \cdot 100\% = \pm 2\%$. Значения погрешностей для других измерений определяем аналогично. Полученные значения относительной погрешности запишем в третий столбец табл. 1.1.

На рис. 1.2 показана зависимость положительных значений абсолютной ΔI , относительной δI и приведённой γI погрешностей от результата измерений силы тока I . Следует учитывать, что значения погрешностей могут быть отрицательными.

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6).

Рекомендации при написании реферата.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, диаграммы и др.);
- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствуют выводы.

Тематика рефератов

1. Российские организации по стандартизации.
2. Международные организации по стандартизации.
3. Систематизация, кодирование и классификация при стандартизации.
4. Документация при стандартизации.
5. Единая система технологической подготовки производства.
6. Построение рядов предпочтительных чисел.
7. Сущность опережающей стандартизации.
8. Виды взаимозаменяемости.
9. Метрологическое обеспечение производства.
10. Нормативно-правовые аспекты метрологии.
11. Метрологические службы и организации.
12. Государственный метрологический надзор.
13. Классификация видов измерений.

14. Классификация погрешностей измерений.
15. Качество измерений.
16. Классификация средств измерений.
17. Классификация погрешностей средств измерений.
18. Универсальные средства технических измерений.
19. Автоматизация процессов измерения и контроля.
20. Математические модели изменения во времени погрешностей средств измерений.
21. Система обязательной сертификации.
22. Система добровольной сертификации.
23. Схемы сертификации продукции и услуг.
24. Основные стадии сертификации.
25. Системы сертификации в машиностроении.
26. Основные положения закона «О техническом регулировании».
27. Технические регламенты.

4.3.4 Итоговый контроль по дисциплине

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение практических заданий в течении семестра (оценки)
- выполнение рефератов в течении семестра (зачтено/незачтено);
- устное собеседование на экзамене (оценка) и т.п.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине во 2 семестре является *экзамен*. Экзамен по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Предусмотрено проведение экзамена в виде on-line тестирования на вебсайте БФУ им. И. Канта на Портале тестирования, режим доступа - <http://pt.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - знания программного материала по всем темам курса; правильные ответы на все вопросы билета; демонстрация умения свободно, логически, четко

и сжато излагать ответы на вопросы билета и дополнительные вопросы, навыков и умений использования теоретических знаний на практике;

- оценка 4 «хорошо» - знание программного материала; систематический характер знаний и способность к самостоятельному их пополнению в ходе дальнейшей учебы; грамотные ответы на вопросы экзаменационного билета, но с несущественными недочетами; ответы на дополнительные вопросы демонстрируют знания логических связей вопросов билета с другими разделами курса, но ответы недостаточно четкие;

- оценка 3 «удовлетворительно» - знание основного материала, без усвоения деталей, ошибки принципиального характера; выполнение заданий, предусмотренных программой с погрешностями в ответе; умение устранять допущенные ошибки под руководством преподавателя;

- оценка 2 «неудовлетворительно» - пробелы в знаниях основного программного материала; принципиальные ошибки в выполнении заданий экзаменационного билета и неспособность их исправления без дополнительных занятий по дисциплине.

Экзаменационные вопросы

1. Понятия, термины и предмет метрологии.
2. Системы физических величин и их единиц.
3. Шкалы физических величин.
4. Виды и методы измерений.
5. Метрологические характеристики средств измерений.
6. Погрешности измерений и их нормирование.
7. Качество измерений.
8. Источники погрешностей измерений.
9. Обработка результатов многократных измерений.
10. Обработка результатов однократных измерений.
11. Виды средств измерений.
12. Погрешности средств измерений.
13. Классы точности средств измерений.
14. Метрологическая надежность средств измерений.
15. Основы метрологического обеспечения.
16. Нормативные документы и законы по метрологическому обеспечению.
17. Метрологические службы и организации.
18. Государственный метрологический надзор и контроль.
19. Поверка и калибровка средств измерений.
20. Метрологическая экспертиза.
21. Основные понятия и сущность стандартизации.
22. Нормативные документы и виды стандартов.
23. Стандартизация в различных сферах.
24. Организация работ по стандартизации в России.
25. Международная стандартизация.
26. Методы стандартизации.
27. Ряды предпочтительных чисел и параметрические.

28. Линейные размеры, отклонения и допуски линейных размеров.
29. Основные понятия взаимозаменяемости.
30. Сущность ЕСДП.
31. Квалитеты точности.
32. Допуски и посадки углов и конусов.
33. Допуски и посадки резьбовых соединений и их обозначений.
34. Допуски и отклонения поверхностей деталей машин.
35. Допуски и отклонения расположения поверхностей.
36. Шероховатость поверхностей и ее нормирование, волнистость.
37. Допуски и виды соединений зубчатых колес и передач.
38. Состав и виды размерных цепей.
39. Методы решения задач размерных цепей.
40. Определение и сущность сертификации.
41. Виды и объекты сертификации.
42. Принципы сертификации.
43. Система обязательной сертификации.
44. Система добровольной сертификации.
45. Основные стадии сертификации.
46. Схемы сертификации.
47. Органы по сертификации и испытательные лаборатории.
48. Структура и функции органа по сертификации.
49. Этапы процесса аккредитации.
50. Основные положения закона «О техническом регулировании».

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Сергеев А.Г., Терегеря В.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. для вузов. - М.: Юрайт, 2013. – 838 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.3. №1, Ч.3. №3, ЭБС Кантиана).
2. Схиртладзе А.Г., Радкевич Я.М. Метрология, стандартизация и сертификация: учеб. для вузов. - М.: Юрайт, 2014. – 838 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.3. №1, ЭБС Кантиана).

б) дополнительная литература:

1. Герасимова Е.Б. Метрология, стандартизация и сертификация. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2014. – 223 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.3. №3).
2. Грибанов Д. Д. Основы метрологии, сертификации и стандартизации. – Москва: ИНФРА-М, 2017. – 126 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.3. №10).
3. Димов Ю.В. Метрология, стандартизация и сертификация. – СПб; Москва; НижнийНовгород: Питер, 2013. – 496 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.3. №3, УБ).
4. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. – М.: Юрайт, 2012. – 393 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.3. №5).

5. Метрология, стандартизация и сертификация. Взаимозаменяемость и технические измерения / В.Д. Мочалов, А.А. Погонин, А.Г. Схиртладзе. - Старый Оскол: ТНТ, 2014. – 263 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).
6. Метрология, стандартизация и сертификация / под ред. А.С. Сигова. - М.: ФОРУМ, 2014. – 328 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).
7. Правиков Ю. М., Муслина Г. Р. Метрологическое обеспечение производства. – М.: КНОРУС, 2016. – 236 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).
8. Разумов В.А. Управление качеством: учеб. пособие для вузов. - М.: ИНФРА-М, 2013. – 206 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №5).
9. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Практикум. / М.А. Николаева, Л.В. Карташева, Т.П. Лебедева. – М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2014. – 64 с.
10. Шишмарев В.Ю. Метрология, стандартизация, сертификация и техническое регулирование. – М.: Академия, 2014. – 318 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3).
11. Журналы: «Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт», «Вестник машиностроения», «Известия ВУЗов: Машиностроение» (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10); «Стандарты и качество»; «Измерительная техника» (Калининградская областная научная библиотека).

в) нормативные документы

1. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями от 9 мая 2005 г.).
2. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов.
3. ГОСТ Р 1.0-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.
4. ГОСТ Р 1.12-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения.
5. ГОСТ Р 1.4-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения.
6. ГОСТ 1.2-2009 Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены.
7. ГОСТ Р 1.14-2009 Стандартизация в Российской Федерации. Программа разработки национальных стандартов. Требования к структуре, правила формирования, утверждения и контроля за реализацией.
8. ГОСТ Р 1.15-2009 Стандартизация в Российской Федерации. Службы стандартизации в организациях. Правила создания и функционирования.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

а) основные ресурсы, доступны с использованием вебсайта БФУ им. И. Канта:

1. Национальная электронная библиотека [режим доступа: <http://нэб.рф>];
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) Кантиана [режим доступа: <https://>]

lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB];

3. Научная электронная библиотека. Elibrary.ru [режим доступа: <https://elibrary.ru>].

4. Электронная библиотечная система (ЭБС) Лань [режим доступа: <https://e.lanbook.com>].

б) дополнительные ресурсы, находящиеся в свободном доступе в сети «Интернет»:

4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [режим доступа: <http://window.edu.ru>];

5. Метрология [режим доступа: <http://metrologia.ru>];

6. Метрологическое обеспечение производства [режим доступа: <http://metro.ru>];

7. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Всероссийский научно-исследовательский институт метрологической службы [режим доступа: <http://www.vniims.ru>];

8. Росстандарт [режим доступа: <http://www.gost.ru/wps/portal>];

9. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Информационный портал по стандартизации [режим доступа: <http://standard.gost.ru/wps/portal>];

10. ИСО - Международная организация по стандартизации [режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru>];

11. РИА Стандарты и качество [режим доступа: <http://www.ria-stk.ru/contacts>];

12. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации [режим доступа: <http://www.vniis.ru>];

13. Калининградский центр сертификации [режим доступа: <http://www.certrf.ru>];

14. Мир измерений. Журнал [режим доступа: <http://ria-stk.ru/mi>];

15. Сертификация. Журнал [режим доступа: <http://www.vniis.ru/issues>].

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия. Лекционные занятия проводятся с целью дать студентам базовые знания и современные подходы в области метрологии, стандартизации и сертификации.

Лекции проводятся в специализированной аудитории, которая должна быть оборудована для применения современных технических средств обучения.

При подготовке к проведению лекции лектор обязан подготовить учебно-материальную базу к лекции:

1. Необходимые (минимальное количество) плакаты;

2. Технические средства, которые следует применить на лекции.

В обязанности лаборанта входит подготовка, исправность технических средств по заявке лектора, плакатов, моделей, классной доски, проектора и т.д.; всё это оказывает влияние на качество проведения занятий.

На лекцию преподаватель обязан явиться своевременно, имея план проведения лекции (наименование вопросов, краткое содержание их и методика их доведения до обучаемых).

При подготовке к прослушиванию лекции студент обязан проработать ранее пройденный материал. На лекцию студент обязан явиться своевременно, имея конспект лекций и другие необходимые методические материалы.

Студент обязан тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим, к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену).

В журнале индивидуального учёта посещаемости в группе следует сделать отметки об отсутствии студента. Студент, пропустивший 3 лекции, обязан явиться на консультацию к лектору, представить краткий конспект материалов лекции или ответить на поставленные вопросы преподавателем в объёме материала пропущенных лекций.

Студенты, пропустившие более 3-х занятий и не прибывшие на консультацию, к экзамену не допускаются.

Сравнительно большой объём материала, а также постоянное совершенствование, с учетом зарубежного опыта, методов и подходов в метрологии, стандартизации и сертификации требует от студента тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу, к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому зачету.

Лектор обязан предупредить студентов, уже на первой лекции, применительно к какому базовому учебнику будет прочитан курс.

Лекционный курс должен удовлетворять требованиям:

1. Давать наибольший объём информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

2. Давать новейшие сведения в области метрологии, стандартизации и сертификации.

Следует избегать использования недостаточно проверенных рекомендаций из периодической литературы.

При чтении лекций рекомендуется:

1. Чётко делить материал на разделы и подразделы.

2. Избегать излишних математических при выводе формул, поглощающих учебное время лекции, больше обращать внимание на сущностную составляющую физических процессов.

3. Наиболее важные положения давать в виде сжатых формулировок, чтобы студенты успели их записать.

4. Ограничено использовать плакаты на лекции, только для сравнительно сложных схем, таблиц, графиков.

Материал лекции не может быть перегружен, чтобы его изложение достигло желаемого эффекта.

Распределение времени должно обеспечивать хороший, без проявления торопливости, темп лекции, позволяющий внимательно осмысливать услышанное, увиденное и успешно вести конспект.

В заключении по методике проведения лекции следует придерживаться общеметодических принципов, изложенных в специальной литературе, проводить мировоззренческую подготовку и воспитание студентов.

Практические занятия. Практические занятия проводятся в целях закрепления лекционного курса, более подробное ознакомление студентов с подходами и методиками с подходами и методиками, применяемыми в метрологии, стандартизации, сертификации. Практические занятия охватывают все основные разделы лекционного курса.

Практические занятия представляют собой более детализированный процесс, чем лекция. Здесь происходит закрепление теоретических положений и в ряде случаев развитие их, придание им наглядности и конкретности с целью успешного выполнения контрольной работы.

При разработке плана проведения практических занятий преподаватель должен учитывать следующие требования:

- задачи, выносимые на занятия должны охватывать всю пройденную тему, иллюстрировать основную идею теоретических положений, данных на лекции.
- при проведении практических занятий следует использовать необходимые средства обучения (таблицы, справочники, персональные компьютеры).
- в обязательном порядке следует использовать на практических (лабораторных) занятиях технические средства для показа условий задачи, хода решения, справочных таблиц, контрольных вопросов и т.д.

На некоторых практических занятиях рекомендуется запланировать контроль знаний по прочитанным лекциям, для проведения которого следует использовать персональные компьютеры.

Самостоятельная работа. Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень. Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать вначале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы. Вначале необходимо рекомендовать студентам изучение содержания основных вопросов, списка рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. При этом следует спланировать самостоятельную работу к занятию следующим образом: по какой проблеме, какие источники, где и когда следует найти и изучить; по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады.

Затем в библиотеке необходимо подобрать литературные источники и рекомендовать их для ознакомления. На полях плана семинара сделать пометку: номер литературного источника и номера страниц (например, 4, с. 34-52). Рекомендуется в плане занятия по каждому вопросу составить библиографию.

В заключительном слове в конце занятия преподаватель оценивает работу студентов, поясняет вопросы, которые оказались слабо усвоенными. Результаты самостоятельной работы при подготовке студентов к семинару и докладу учитываются при аттестации студента (экзамене).

Контроль за самостоятельной работой студента осуществляют путем тестирования по тестовым заданиям, разработанным по темам дисциплины. Тестирование целесообразно проводить после изучения всех тем каждого раздела.

Самостоятельная работа студентов включает в себя также выполнение рефератов, докладов и практических расчетов по вариантам заданий. Преподаватель должен согласовать тему со студентом, обсудить с ним план будущей работы, составить график выполнения, оказывать консультации в ходе написания работы.

Проведение контроля знаний. Контроль знаний необходим всегда, ибо только на его основе и по его показателям можно реализовать коррекцию обучения, улучшить процесс обучения.

Рекомендуется предусмотреть следующие виды контроля знаний:

- итоговый контроль в виде экзамена.
- промежуточный контроль знаний, заключающийся в проверке знаний по группам тем в период между сессиями не менее двух раз. Результаты заносятся в журнал учёта группы, и по его результатам должен быть решён вопрос о допуске студента к итоговому контролю.
- текущий контроль, проводящийся выборочно в ходе занятий на лекциях и практических занятиях.

Проведение экзамена. Экзамен проводится в запланированное время в течение экзаменационной сессии. До проведения экзамена преподавателем для каждой группы должна быть проведена предэкзаменационная консультация. Информация о времени проведения предэкзаменационной консультации должна быть вывешена на доске объявлений.

Предварительно до студентов доводятся вопросы и типы задач, выносимых на экзамен.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для обучения дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- технологии активного и интерактивного обучения – применение электронных ресурсов на вебсайте БФУ им. И. Канта:
 - система электронного образовательного контента, режим доступа - <http://lms-2.kantiana.ru>;
 - АИС бально рейтинговая система успеваемости, режим доступа - <http://brs.kantiana.ru>;
 - портал бронирования курсовых работ, режим доступа - <https://cw.kantiana.ru/>

- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные и тематические сайты, системы видео- и аудио конференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В учебном процессе используются:

- мультимедийное оборудование;
- комплект плакатов по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация»;
- программа для тестового контроля знаний по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация»;
- учебные наглядные пособия и презентации по курсу «Технические измерения. Метрология, стандартизация и сертификация» на CD-диске;
- типовой комплект учебного оборудования МТИ-5 «Метрология. Технические измерения» на 5 лабораторных работ;
- универсальные средства измерения (штангенциркули ШЦ, ШЦТ; микрометры МК; нутромеры индикаторные НИ; индикаторы часового типа ИЧ).

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины

«Модуль информационно-технологический»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4.1. Тематический план	6
4.2. Содержание тематических разделов дисциплины	6
4.3. Тематика практических занятий	7
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины	10
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	11
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины	15
6.3.1. Тематика практических занятий	15
6.3.2. Тестовые задания для самоконтроля	18
6.3.3. Типовые контрольные задания	22
6.3.4. Промежуточный контроль по дисциплине	22
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	23
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	26
7.1. Основная литература	26
7.2. Дополнительная литература	26
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	27
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	27
9.1. Методические рекомендации для студентов, обучающихся по индивидуальной образовательной траектории	27
9.2. Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции	28
9.3. Рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала и выполнению практических занятий	28
9.4. Подготовка к практическим занятиям	30
9.5. Подготовка к контрольным мероприятиям	30
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	31
10.1. Информационные технологии	31
10.2. Программное обеспечение	31
10.3. Информационные справочные системы	31
10.4. Электронные версии книг	31
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	32

Наименование дисциплины: *«Информационно-технологический модуль»*

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Данная рабочая программа разработана для студентов гуманитарных направлений и посвящена изучению технологий контент-анализа.

Целью изучения дисциплины *«Информационно-технологический модуль»* – формирование представления о методике контент-анализа, в основе которого содержится количественный и/или качественный анализ текста; овладение практическими навыками работы с программными продуктами для анализа текстовой информации различного типа.

Необходимость изучения дисциплины заключается в подготовке студентов для научной и практической деятельности в области контент-анализа.

Основные **задачи** изучения дисциплины:

- Изучить методы количественного анализа текста;
- Изучить методы качественного анализа текста;
- Обучить практическому использованию технологий контент-анализа.

В результате освоения ООП магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Результаты освоения ООП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>Студент, изучивший курс <i>«Информационно-технологический модуль»</i>, должен:</p> <p>Знать основные методы количественного анализа текстов.</p> <p>Уметь использовать данные методы в рамках своего направления подготовки.</p> <p>Владеть практическими навыками проведения количественного анализа текстов, относящихся к изучаемой предметной области.</p>

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Данная дисциплина относится к дисциплинам по выбору. Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п.1 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

<i>Компетенция</i>	<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Данная дисциплина</i>	<i>Последующие дисциплины</i>
УК-6	–	Информационно-технологический модуль. Гуманитарные направления: Технологии контент-анализа	–

Дисциплина изучается: на 3 курсе в 1 семестре или во 2 семестре.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Трудоемкость дисциплины «Информационно-технологический модуль» - 5 зачетных единиц (ЗЕ) и 180 академических часов.

Объем дисциплины	Всего часов		
	Для очной формы обучения	Для заочной формы обучения	Для очно-заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	180		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	34,25		
Аудиторная работа (всего):	34		
в т. числе:			
Лекции	16		
Семинары, практические занятия	16		
Практикумы			
Лабораторные работы			
Курсовое проектирование			
Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем	2		
Самостоятельная работа обучающихся	145,65		
Вид промежуточной аттестации обучающегося	Зачет 0.25 ч. на одного		

	обучающегося		
--	--------------	--	--

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Тематический план

Темы	Количество часов				
	Всего	Аудиторные занятия		КСР	Самост. работа
		в том числе			
	Лекции	Практические занятия			
1. Понятие контент-анализа. Применение контент-анализа в различных гуманитарных сферах.	4	2	2		24
2. Общая структура исследования на основе контент-анализа.	4	2	2		24
3. Использование не интерпретируемых математических моделей (нейронных сетей) в гуманитарных исследованиях.	6	2	4		24
4. Фоносемантический анализ текстов.	4	2	2		24
5. Управление брендом.	8	4	2		25
6. Контент-анализ в различных областях деятельности.	8	4	4	2	24
Промежуточная аттестация	Контактная работа	0,25			
	Самостоятельная работа				0,75
Всего часов	34	16	16	2	145
<i>Зачет</i>					
Итого по дисциплине	180 (5 ЗЕТ)				

4.2. Содержание тематических разделов дисциплины

1. Понятие контент-анализа. Применение контент-анализа в различных гуманитарных сферах.

Дается понятие контент-анализа. Рассматривается текущий кризис переизбытка неструктурированных данных. Повторяются характеристики текста. Рассматриваются методологические основания контент-анализа. Приводятся примеры использования контент-анализа в различных сферах гуманитарного знания.

2. Общая структура исследования на основе контент-анализа.

Рассматривается содержание каждого из 5 этапов контент-анализа на конкретных примерах.

3. Использование не интерпретируемых математических моделей (нейронных сетей) в гуманитарных исследованиях.

Вводится понятие интеллектуального анализа данных (data mining). Рассматриваются основные задачи data mining: ассоциация, последовательность, классификация, кластеризация и прогнозирование. Дается понятие искусственной нейронной сети, ее составных элементов. Приводятся примеры использования искусственных нейронных сетей.

4. Фоносемантический анализ текстов.

Дается определение фоносемантики как части лингвистики. Рассматривается система символики звуков русского языка и модель фонетического значения каждого звука, разработанная Журавлевым А.П. Формулы расчета фонетического значения слов. Примеры изучения фоносемантических особенностей текстов. Обзор компьютерных программ для фоносемантического анализа.

5. Управление брендом.

Модель «жизненного цикла предприятия» И. Адизеса. Теория трансформаций систем управления Грейнера. Вводится понятие бренда. Применение контент-анализа в бренд-менеджменте.

6. Контент-анализ в различных областях деятельности.

Рассматриваются различные примеры (из разных предметных областей) исследований с применением технологий контент-анализа. Выявляются недочеты при их проведении.

4.3. Тематика практических занятий

1. История контент-анализа.
2. Виды контент-анализа.
3. Гендерные особенности восприятия текущих событий.
4. Инфографика.
5. A survey of sentiment analysis in current economic news.
6. Соционические типы
7. Определение социотипа политического деятеля по тексту
8. Фоносемантический анализ текстов СМИ
9. Анализ брендов – потребности и эмоции
10. Проведение исследования при помощи контент-анализа

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Основными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «*Информационно-технологический модуль*» являются:

- изучение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к итоговой аттестации по дисциплине (**зачет**).

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся составляют:

1. Материалы лекций

2. Материалы практических занятий
3. Информационные ресурсы сети «Интернет»
4. Методические рекомендации и указания
5. Фонды оценочных средств
6. Учебники и учебно-методические пособия (см п.7 данной рабочей программы)
7. Учебно-методический комплекс по дисциплине «*Информационно-технологический модуль*»

При организации самостоятельного изучения ряда тем лекционных курсов дисциплины студент работает в соответствии с указаниями, выданными преподавателем. Указания по изучению теоретического материала курса составляются дифференцированно по каждой теме и включают в себя следующие элементы:

- название темы;
- цели и задачи изучения темы;
- основные вопросы темы;
- характеристику основных понятий и определений, необходимых студенту для усвоения данной темы;
- список рекомендуемой литературы;
- наиболее важные фрагменты текстов рекомендуемых источников, в том числе таблицы, рисунки, схемы и т. п.;
- краткие выводы, ориентирующие студента на определенную совокупность сведений, основных идей, ключевых положений, систему доказательств, которые необходимо усвоить;
- контрольные вопросы, предназначенные для самопроверки знаний.

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки студента является работа с литературой. Изучение литературы позволяет выяснить, в каком состоянии в современном мире находится рассматриваемая проблема, что сделано другими авторами в этом направлении, какие вопросы недостаточно ясно освещены, либо не рассмотрены.

Прежде чем приступить к освоению научной литературы, рекомендуется чтение учебников и учебных пособий. Наиболее эффективный метод работы с литературой – метод кодирования, включающий комментирование новых данных, оценку их значения, постановку вопросов, сопоставление полученных сведений с ранее известными. В зависимости от вида внеаудиторной подготовки студента работа с учебной, научной и иной литературой предполагает использование разнообразных форм записей: план, тезисы, цитаты, конспект и пр.

- План представляет собой перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике, и позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов научного труда, быстро и глубоко проникнуть в сущность его построения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании.
- Выписки позволяют в концентрированной форме и с максимальной точностью воспроизвести в произвольном порядке наиболее важные мысли автора, статистические и другие сведения. В отдельных случаях допустимо заменять цитирование изложением, близким к дословному.
- Тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала, в них отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. Тезисы записываются близко к оригинальному тексту, т. е. без использования прямого цитирования. Тезисы оказываются незаменимыми для подготовки глубокой и всесторонней аргументации письменной работы любой сложности, а также для подготовки выступлений на защите, докладов и пр.

- К написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой. Характерной особенностью аннотации наряду с краткостью и обобщенностью ее содержания является и то, что пишется аннотация всегда после того, как завершено ознакомление с содержанием исходного источника информации. Аннотация пишется почти исключительно своими словами и лишь в крайне редких случаях содержит в себе небольшие выдержки оригинального текста.
- Резюме весьма сходно по своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего, выводов. Как и в случае с аннотацией, резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Для работы над конспектом следует: 1) определить структуру конспектируемого материала, чему в значительной мере способствует письменное ведение плана по ходу изучения оригинального текста; 2) в соответствии со структурой конспекта произвести отбор и последующую запись наиболее существенного содержания оригинального текста - в форме цитат или в изложении, близком к оригиналу; 3) выполнить анализ записей и на его основе – дополнение записей собственными замечаниями, соображениями (располагать все это следует на полях тетради для записей или на отдельных листах-вкладках); 4) завершить формулирование и запись выводов по каждой из частей оригинального текста, а также общих выводов.

Изучение литературы следует начинать с работ, опубликованных в последние годы и наиболее полно раскрывающих вопросы выбранной темы, а затем уже переходить к ранним изданиям. Таким образом, можно проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, ознакомиться с аргументацией их выводов и обобщений с тем, чтобы на основе анализа, систематизирования, осмысления полученного материала выяснить современное состояние вопроса.

Внеаудиторная самостоятельная работа в рамках данной дисциплины включает в себя:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям и практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебных дисциплин в соответствии с учебно-тематическими планами;
- подготовку к **зачету**.

Подготовка к аудиторным занятиям проводится в соответствии со следующими рекомендациями.

Подготовка к лекционным занятиям

При подготовке к лекционным занятиям студенту рекомендуется повторное ознакомление с пройденными ранее темами, касающимися тематики предстоящей лекции. Это освежит в памяти ключевые понятия и законы, необходимые для успешного освоения нового материала. В соответствии с рабочей программой дисциплины студенту также может быть предложено самостоятельная проработка отдельных вопросов, пройденных лекционных тем, знание которых позволит с большей эффективностью изучить новый материал.

Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям по определенной теме дисциплины необходимо ознакомиться с методическими указаниями по теме практического занятия работы, повторить изученный ранее теоретический материал, касающийся понятий, рассматриваемых в данной теме.

Подготовка к зачету

При подготовке к **зачету** большую роль играют правильно подготовленные заранее записи и конспекты. В этом случае остается лишь повторить пройденный материал, учесть, что было пропущено, восполнить пробелы, закрепить ранее изученный материал.

В ходе самостоятельной подготовки к **зачету** при анализе имеющегося теоретического и практического материала студенту также рекомендуется проводить постановку различного рода задач по изучаемой теме, что поможет в дальнейшем выявлять критерии принятия тех или иных решений, причины совершения определенного рода ошибок. При ответе на вопросы, поставленные в ходе самостоятельной подготовки, студент вырабатывает в себе способность логически мыслить, искать в анализе событий причинно-следственные связи.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой *разделов (тем)* учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Информационно-технологический модуль»

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций	
		текущий контроль по дисциплине	промежуточный контроль по дисциплине
1. Понятие контент-анализа. Применение контент-анализа в различных гуманитарных сферах.	УК-6	Тестирование, выполнение практической работы, защита выполненной практической работы	
2. Общая структура исследования на основе контент-анализа.	УК-6	Тестирование, выполнение практической работы, защита	

		выполненной практической работы	
3. Использование не интерпретируемых математических моделей (нейронных сетей) в гуманитарных исследованиях.	УК-6	Тестирование, выполнение практической работы, защита выполненной практической работы	
4. Фоносемантический анализ текстов.	УК-6	Тестирование, выполнение практической работы, защита выполненной практической работы	
5. Управление брендом.	УК-6	Тестирование, выполнение практической работы, защита выполненной практической работы	
6. Контент-анализ в различных областях деятельности.	УК-6	Тестирование, выполнение практической работы, защита выполненной практической работы	
			Зачет

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (для 2-го семестра)

№ Учебной недели	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43
№ Темы раздела дисциплины	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6
Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Этапы формирования компетенции																						
УК-6	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

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

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Показатели	ниже порогового	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Компетенция не сформирована. Студент не	Компетенция сформирована на	Компетенция сформирована на «хорошо».	Компетенция сформирована «отлично».

	<p>способен определить основные понятия, воспроизвести основные факты, идеи теории информационных процессов и систем, не знает основные методы решения типовых задач. Не умеет работать со справочной литературой, не способен представить результаты своей работы. Не владеет основной терминологией в предметной области, начальными навыками в области информационных технологий, не способен применять информационные технологии для решения типовых задач</p>	<p>«удовлетворительно». Студент дает определения основных понятий, воспроизводит основные факты, идеи теории информационных процессов и систем, знает основные методы решения типовых задач. Умеет работать со справочной литературой, представлять результаты своей работы. Владеет основной терминологией в предметной области, начальными навыками в области информационных технологий, способен применять информационные технологии для решения типовых задач</p>	<p>Студент понимает связи между различными понятиями теории, аргументирует выбор метода решения задачи и умеет их применять на практике. Применяет методы решения задач в незнакомых ситуациях, умеет корректно выразить и аргументированно обосновывать положения предметной области знания. Способен применять информационные технологии для решения прикладных задач, адаптировать типовые технологии к решению практикоориентированных задач.</p>	<p>Студент устанавливает связи между основными концепциями в предметной области, теориями, дисциплинами. Оценивает достоверность полученного решения задачи, методы решения задачи и выбирает оптимальный метод, разрабатывает модели реальных процессов и ситуаций. Способен передавать результат проведенных исследований в виде конкретных рекомендаций в терминах предметной области знания, интерпретировать знания предметной области.</p>
--	--	---	---	--

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой

компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Шкала оценивания компетенций

1 этап:

<p>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</p>	<p>Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>
<p>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции</p>	<p>Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>
<p>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать, как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>
<p>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий</p>	<p>Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с</p>

<p>уровень освоения компетенции</p>	<p>преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.</p> <p>Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
--	--

2 этап:

<p>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</p>	<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции</p>
<p>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность до-формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»</p>
<p>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>
<p>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня</p>

	освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных
--	---

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

6.3.1. Тематика практических занятий

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Основными целями практических работ являются:

- формирование компетенций по профилю профессиональной деятельности;
- развитие интеллектуальных умений: аналитических, профессиональных и др.;
- подтверждение и проверка основных (базовых) теоретических положений;
- реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- формирование навыков проведения научно-исследовательской деятельности.

Темы практических работ

1. История контент-анализа.
2. Виды контент-анализа.
3. Гендерные особенности восприятия текущих событий.
4. Инфографика.
5. A survey of sentiment analysis in current economic news.
6. Соционические типы
7. Определение социотипа политического деятеля по тексту
8. Фоносемантический анализ текстов СМИ
9. Анализ брендов – потребности и эмоции
10. Проведение исследования при помощи контент-анализа

Практическая работа №1

История контент-анализа.

Целью данной работы является знакомство с историей развития контент-анализа и другими точками зрения на понятие контент-анализа.

В качестве задания студентам предлагается на выбор:

- презентация одного из понятий контент-анализа вместе с его анализом;

- презентация одного из известных применений контент-анализа, относящихся к истории применения рассматриваемого метода.

Студенты готовят презентацию, продолжительностью не более 5 минут по одной из обозначенных выше тематик.

Практическая работа №2

Виды контент-анализа.

Целью данной работы является знакомство с различными подходами при проведении контент-анализа и примерами исследований.

Примерный список вопросов в практической работе:

Количественный контент-анализ (с примерами).

Качественный контент-анализ (с примерами).

Тематический подход в контент-анализе (с примерами).

Семантический подход в контент-анализе (с примерами).

Методологические основания кодирования текста (с примерами).

Манифестное кодирование текстовой информации (с примерами).

Латентное кодирование текстовой информации (с примерами).

Практическая работа №3

Гендерные особенности восприятия текущих событий.

Целью данной работы является изучение гендерных особенностей восприятия текущих событий и проведения исследования на основе контент-анализа.

Необходимое программное обеспечение.

Yoshikoder, версия 0.6.5.0 или выше.

MS Excel 2010 или выше.

Ход работы.

1. Выдвигается гипотеза о различии или наоборот об отсутствии гендерных различий в восприятии важности тех или иных событий.
2. Студентами находятся 5 мужских и 5 женских блогов по сходной тематике, например, по обзору текущих событий, и составляется сводный текст (примерно одинакового объема) по каждому блогу. Объем текста выбирается студентом самостоятельно, но с условием чтобы данного объема хватило для подтверждения гипотезы.
3. В программе Yoshikoder формулируется собственный словарь, характеризующий ключевые события, например, Сирия, Украина, кризис и т.д. Другими словами, студентом формулируются категории и единицы анализа.
4. Студент выбирает подходящие единицы счета.
5. Выполняется анализ полученных текстов на количественное содержание данных слов в каждом блоге. Результаты сводятся в таблицы Excel и проводятся количественные расчеты. На их основе формулируются выводы.
6. Презентация и обсуждение результатов, полученных группой.

Отчет по работе.

Составьте отчет по работе в виде презентации, в него включается:

1. Описание этапов работы и результаты их выполнения;
2. Выводы по работе.

Практическая работа №4

Инфографика.

Цель работы: изучение особенностей создания инфографики при помощи on-line инструментов.

Ход работы.

1. Студентами продумывается структура инфографики по результатам предыдущей практической работы.
2. При помощи сервиса <https://piktochart.com> или аналогичного создается инфографика.
3. Презентация работ студентов и обратная связь.

Отчет по работе.

Выполненная инфографика по результатам предыдущей практической работы.

Практическая работа №5**A survey of sentiment analysis in current economic news.**

Цель работы: investigation differences between news-channel's content.

Задания.

1. Students should to prepare some files with current economic news from different news-channels (in English).
2. To analyze these texts using valid collection of word lists from Bill McDonald for processing financial reports.
3. All steps of investigation are similar to stages from previews practice.
4. Discussion of the results obtained by the group.

Report.

Presentation contained:

1. Description of the stages of work and the main results of their implementation;
2. Your interpretation of obtained results.

Практическая работа №6**Соционические типы.**

Цель работы: знакомство с соционическими типами.

Ход работы.

Студенты готовят презентацию, продолжительностью не более 5 минут по одному из соционических типов

Практическая работа №7**Определение социотипа политического деятеля по тексту.**

Цель работы: изучение применения нейронных сетей для определения соционического типа.

Ход работы.

Студентами проводится работа по поиску текстов, написанных тем или иным политическим деятелем, в итоге должен быть сформирован файл, объемом не менее 10000 знаков (и не более 50000).

На основе данного текста при помощи сервиса <http://tipodrom.ru/tiper/text> определяется соционический тип.

Презентация и обсуждение результатов, полученных группой.

Отчет по работе.

Составьте отчет по работе в виде презентации, в него включается:

Описание этапов работы и результаты их выполнения;

Выводы по работе, включая мнение о приемлемости использования данной типологии.

Практическая работа №8**Фоносемантический анализ текстов СМИ.**

Цель работы: выполнение фоносемантического анализа текстов СМИ.

Необходимое программное обеспечение.

ВААЛ-mini.

Ход работы.

Выдвигается гипотеза, связанная с фоносемантикой.

Выбирается объект исследования - статьи в прессе или блоги, или иные текстовые документы.

Подбираются источники, например, не менее 40 случайных статей одного конкретного СМИ.

При помощи программного продукта ВААЛ-mini определяется «тональность» рассматриваемого СМИ и его отношение к читателю.

Презентация и обсуждение результатов, полученных группой.

Отчет по работе.

Составьте отчет по работе в виде презентации, в него включается:

Описание этапов работы и результаты их выполнения;

Выводы по работе.

Практическая работа №9**Анализ брендов – потребности и эмоции.**

Цель работы: изучение основ анализа рекламных текстов и особенностей работы с программой *QDA MINER LITE*.

Необходимое программное обеспечение.

QDA MINER LITE или платная версия *QDA MINER*.

Ход работы.

1. Выдвигается гипотеза, связанная с эмоциональной составляющей рекламных текстов.
2. Выбирается компания для анализа.
3. Подбирается необходимое количество рекламных текстов выбранной компании, а также отзывы пользователей.
4. Категориальный аппарат позитив/негатив и пирамида Маслоу.
5. Выполняется контент-анализ.
6. Презентация и обсуждение результатов, полученных группой.

Отчет по работе.

Составьте отчет по работе в виде презентации, в него включается:

1. Описание этапов работы и результаты их выполнения;
2. Выводы по работе.

Практическая работа №10**Проведение исследования при помощи контент-анализа.**

Цель работы: самостоятельное выполнение исследования с применением контент-анализа.

Ход работы.

Студентам выдается задания для индивидуального проекта (формулируется гипотеза, определяется область исследования, методы, выбирается программный продукт, формируется категориальный аппарат и т.д.). Студентами подбирается необходимый материал для анализа, выполняется контент-анализ. Защита проектов.

6.3.2. Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение

тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

1. Понятие контент-анализа. Применение контент-анализа в различных гуманитарных сферах.

	Вопрос теста	Варианты ответов
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Какая из перечисленных областей знания не является методологическим основанием контент-анализа?	1. Нейронные сети 2. Лингвистика 3. Физика 4. Математика
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Что является основным признаком текста?	1. Связанность 2. Завершенность 3. Модальность 4. Точка зрения
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Какая из приведенных характеристик не относится к информации, получаемой в результате контент-анализа?	1. Неочевидность 2. Объективность 3. Практическая полезность 4. Завершенность

2. Общая структура исследования на основе контент-анализа.

	Вопрос теста	Варианты ответов
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Что не может выступать в роли объекта контент-анализа?	1. Анкетные данные 2. Мемуары 3. Воображение 4. Интервью
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Что из перечисленного не влияет на выбор единиц анализа текста?	1. Гипотеза исследования 2. Цель и задачи исследования 3. Методы исследования 4. Объект исследования
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Что является третьим этапом проведения контент-анализа?	1. Выдвижение гипотезы исследования 2. Формулировка цели и задачи исследования 3. Выполнение контент-анализа 4. Поиск источников информации и ее сбор

3. Использование не интерпретируемых математических моделей (нейронных сетей) в гуманитарных исследованиях.

	Вопрос теста	Варианты ответов
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Что происходит с точностью модели с увеличением количества исследуемых данных?	1. уменьшается 2. не изменяется 3. стремиться к нулю 4. увеличивается
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Что должен определить аналитик при работе с нейронной сетью? (выберите не менее 2-х вариантов)	1. количество слоев в сети 2. количество нейронных сетей 3. количество нейронов в каждом слое
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	В случае представления нейронной сети направленным графом с взвешенными связями, искусственные нейроны являются:	1. связями 2. вершинами 3. ребрами 4. дугами

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
-------------	---

4. Фоносемантический анализ текстов.

	Вопрос теста	Варианты ответов
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Какая область лингвистики изучает звуки языка в их взаимосвязи со смыслом и восприятием на психологическом уровне?	1. Фоносемантика 2. Орфография 3. Пунктуация 4. Фонодинамика
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Назовите ученого, разработавшего основные шкалы, используемые в фоносемантике.	1. Журавлев 2. Жуковский 3. Жуков 4. Жидков
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Согласно работам Р.О. Якобсона звук «А» имеет следующий цвет:	1. ярко-красный, 2. зеленый 3. черный 4. сиреневый

5. Управление брендом.

	Вопрос теста	Варианты ответов
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Сочетание названия какого-либо товара и его графического изображения, используемое для большей узнаваемости потребителем товара, – это...	1. товарная марка (товарный знак) 2. торговая марка 3. бренд 4. дизайн 5. узнаваемость торговой марки
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Основные качества, необходимые для успешного позиционирования бренда,	1. актуальность, простота, отличие, последовательность,

	это:...	постоянство 2. загадочность, эклектичность, переменчивость 3. запоминаемость и навязчивость рекламы 4. объем рекламного бюджета 5. креативность создателей бренда
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Продаваемый во всем мире при сохранении целостности и единства бренд (т. е. применяется одинаковое позиционирование, один и тот же ассортимент продукции, используются одинаковая коммуникация и система распространения), называется:...	1. местным брендом. 2. глобальным брендом. 3. популярным брендом. 4. транскорпорацией. 5. большим брендом.

6. Контент-анализ в различных областях деятельности.

	Вопрос теста	Варианты ответов
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Если единица анализа – сообщения информационных агентств о высших представителях исполнительной власти Республики Башкортостан, то что будет единицей счета?	1. Количество упоминаний о деятельности высших представителей исполнительной власти данного региона в информационных сообщениях 2. Воспоминания о представителях исполнительной власти данного региона. 3. Интервью политического руководства страны
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Какая характеристика не подходит для категорий контент-анализа?	1. Взаимная дополняемость 2. Уместность. 3. Взаимная исключительность 4. Надежность
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Что из перечисленного не является единицей контент-анализа?	1. число строк 2. площадь в квадратных сантиметрах 3. время вещания 4. объем в кубических сантиметрах

6.3.3. Типовые контрольные задания

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

В рамках дисциплины предусмотрена одна контрольная работа по теме «Контент-анализ в различных областях деятельности».

1. Используйте контент-анализ при разработке теоретических основ вашего исследования.
2. Проанализируйте открытые вопросы вашей анкеты, руководствуясь справочными материалами.
3. Проанализируйте ученические сочинения вначале традиционным способом, а затем с помощью контент-анализа. Сопоставьте результаты.

6.3.4. Промежуточный контроль по дисциплине

В качестве допуска к промежуточному контролю необходимо выполнение следующих условий:

- выполнение и сдача всех практических работ (все практические работы должны быть выполнены на положительную оценку);
- промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины должно быть пройдено на положительную оценку.

Промежуточной формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является **зачет**. Промежуточный контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

По итогам **зачета** выставляется оценка по шкале порядка: «зачтено», «не зачтено».

Проверяемые компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Перечень вопросов для промежуточного контроля (зачета).

1. Что такое контент-анализ?
2. Назовите три характерные особенности контент-анализа.
3. Каковы цели проведения научного или основанного на теории контент-анализа?

4. Каковы цели проведения прикладного контент-анализа?
5. Назовите этапы контент-анализа.
6. Как формулируются вопросы исследования и выдвигаются гипотезы?
7. Какие вопросы, как правило, возникают в ходе прикладного контент-анализа?
8. Каковы признаки хорошо составленного операционального определения генеральной совокупности?
9. В чем заключается разница между сплошным обследованием и выборкой в контент-анализе? В какой ситуации предпочтительнее проводить сплошное обследование, а в какой – извлекать выборку?
10. Какова роль категорий и параметров в контент-анализе?
11. Как используются различные уровни измерения в контент-анализе? Приведите примеры использования каждого из уровней измерения в контент-анализе.
12. Как определить необходимое число параметров для конкретной категории?
13. Что такое кодировочные таблицы? Какова их роль в контент-анализе?
14. Что такое кодировочный бланк? В чем состоят его особенности?
15. Какими важнейшими соображениями следует руководствоваться при отборе и обучении кодировщиков?
16. Почему настолько важно предварительное тестирование контент-анализа?
17. Какие три метода существуют для определения согласованности кодировщиков? В чем преимущества и недостатки каждого метода?
18. Какие методы используются при анализе данных, получаемых с помощью контент-анализа?

Пример билета к зачету:

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта» Институт физико-математических наук и информационных технологий

Билет № 1

по дисциплине «Информационно-технологический модуль»

1. Назовите этапы контент-анализа.
2. Почему настолько важно предварительное тестирование контент-анализа.

Утверждено на заседании Учебно-методического совета ИФМНиИТ
Протокол № 1 от 12 декабря 2016

Председатель совета

А.А. Шпилевой

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Информационно-технологический модуль» проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на практических занятиях;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «*Информационно-технологический модуль*» требованиям ФГОС ВО по гуманитарным направлениям подготовки в форме **зачета**.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения **зачета**: устный – по билетам. Оценка по результатам **зачета** – «зачтено», «не зачтено».

Критерии и шкала оценивания

В рамках учебной дисциплины «*Информационно-технологический модуль*» студенты получают следующие баллы по формам контроля.

А именно:

А) аудиторный контроль осуществляется при проведении практических заданий. Студент обязан выполнять задания преподавателя. За это он может получить минимально - 5 баллов, максимально 10 баллов.

Другой формой аудиторного контроля является контрольная работа. За контрольную работу студент может получить минимально 15 баллов, максимально - 30 баллов.

Б) рубежный контроль осуществляется в форме тестов, на которые обучающиеся отвечают на компьютерах в системе тестирования БФУ им.И.Канта. Тест считается пройденным, если студент правильно ответил на 70% вопросов теста.

За рубежный контроль студент может получить минимально 10 баллов, максимально - 20 баллов.

В итоге, минимальный рейтинг допуска составляет 30 баллов, максимальный - 60 баллов.

В) Итоговый контроль проводится в виде **зачета**, на котором студент отвечает на билет, содержащий два теоретических вопроса.

При оценке знаний на **зачете** учитывается:

1. правильность и осознанность изложения содержания ответа на вопросы, полнота раскрытия понятий и закономерностей, точность употребления и трактовки общенаучных и специальных терминов;
2. самостоятельность ответа;
3. речевая грамотность и логическая последовательность ответа.

Максимальное количество баллов 40 выставляется, если:

- полно раскрыто содержание вопросов в объеме программы и рекомендованной литературы;
- четко и правильно даны определения и раскрыто содержание концептуальных понятий, закономерностей, корректно использованы научные термины;
- для доказательства использованы различные теоретические знания, выводы из наблюдений и опытов;
- ответ самостоятельный, исчерпывающий, без наводящих дополнительных вопросов, с опорой на знания, приобретенные в процессе специализации по выбранному направлению подготовки.

30 баллов выставляется, если:

- раскрыто содержание вопросов в объеме программы и рекомендованной литературы;
- правильно даны определения и раскрыто содержание концептуальных понятий, закономерностей, корректно использованы научные термины, допускаются небольшие неточности в формулировках основных понятий;
- ответ самостоятельный, но с наводящими дополнительными вопросами, с опорой на знания, приобретенные в процессе специализации по выбранному направлению подготовки.

20 баллов выставляется, если:

- содержание вопросов раскрыто не в полном объеме программы;
- правильно даны определения и раскрыто содержание концептуальных понятий, закономерностей, но собственными словами и бездоказательно;
- ответ несамостоятельный, с наводящими дополнительными вопросами;
- даны ответы на вспомогательные вопросы;
- допущены негрубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.

0 баллов выставляется, если:

- ответ неправильный, не раскрыто основное содержание программного материала;
- не даны ответы на вспомогательные вопросы;
- допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.

В результате учебной дисциплины студент в рамках бально-рейтинговой системы минимально может набрать 60 баллов, максимально - 100 баллов. И получить оценки:

- меньше 50 баллов - оценка "незачетно";
 больше 50 баллов - оценка "зачтено".

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и промежуточного контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Практическая работа	Проводится в виде защиты результатов практической работы	Тематика практических занятий
2	Тест	Проводится на практических занятиях. Позволяет оценить уровень знаний	Фонд тестовых заданий

		студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
4	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практико-ориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку - 60 мин.	Комплект вопросов к зачету

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература.

1. Ткаченко, С. Н. Технологии контент-анализа/ - Калининград: Издательство БФУ им. И. Канта, 2017. 63 с. (Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана (1).
2. Сердобинцева, Е. Н. Структура и язык рекламных текстов: учеб. пособие/ Е. Н. Сердобинцева. - 3-е изд., стер.. - Москва: Флинта; Москва: Наука, 2015. - 159 с.: ил.. - ISBN 978-5-9765-0910-8. - ISBN 978-5-02-037231-3: 187.00, 187.00, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 12: УБ(11), ч.з.N4(1)

7.2. Дополнительная литература:

1. Репина, Е. А. Политический текст. Психолингвистический анализ воздействия на электорат: монография/ Е. А. Репина. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 89, [1] с.: ил.. - (Научная мысль. Лингвистика). - Вариант загл.: Психолингвистический анализ воздействия на электорат. - Библиогр.: с. 80-89 (218 назв.) и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-16-005215-1: 330.00, 330.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1).
2. Минералова, И. Г. Основы филологической работы с текстом. Анализ художественного произведения [Электронный ресурс]: учеб. пособие для акад. бакалавриата/ И. Г. Минералова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2017. - 1 on-line, 250 с.. - (Университеты России). - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-01865-3: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт(1).
3. Чернявская, В. Е. Лингвистика текста. Лингвистика дискурса: учеб. пособие/ В. Е. Чернявская. - 3-е изд., стер.. - Москва: ФЛИНТА; Москва: Наука, 2015. - 201, [1] с.:

ил.. - Текст рус., англ., нем.. - Библиогр.: с. 194-202. - ISBN 978-5-9765-1454-6. - ISBN 978-5-02-037800-1: 240.00, 230.00, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 12: ч.з.№4(1), УБ(11)

Вся рекомендуемая литература имеется в библиотеке или читальных залах БФУ им. И. Канта.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. **«Национальная электронная библиотека».** (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.
2. **ЭБС Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
3. **Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. **ЭБС «Юрайт».** (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

9.1. Методические рекомендации для студентов, обучающихся по индивидуальной образовательной траектории

На основе учебного плана образовательного учреждения учащийся формирует собственный профиль обучения (индивидуальную образовательную траекторию), действуя по следующим правилам:

- учащийся должен выбрать каждый обязательный предмет на одном из предложенных уровней,
- учащийся может выбрать обязательный предмет по выбору на одном из предложенных уровней,
- учащийся должен выбрать модуль курса,
- учащийся должен выбрать систематический курс
- учащийся должен выбрать не менее 3 часов (в неделю) элективных курсов,
- учащийся может выбрать еще элективные курсы, если они предложены образовательным учреждением в статусе программы дополнительного образования и организованы.

Аудиторная учебная нагрузка учащихся не должна превышать предельно допустимых объемов.

Выбор учащегося не является разовой акцией:

- учащийся должен выбирать новые элективные курсы перед началом каждого полугодия,
- учащийся должен выбирать новый модуль курса перед началом нового учебного года,

-учащийся может изменить свой выбор обязательного предмета по выбору или уровня освоения его содержания, а также уровня освоения содержания обязательного предмета перед началом второго полугодия.

Изменение индивидуальной образовательной траектории (далее – ИОТ) происходит в соответствии с процедурой, установленной образовательным учреждением для ликвидации академических задолженностей и процедурой изменения ИОТ, принятой в составе Положения образовательного учреждения о профильном обучении на старшей ступени образования. При изменении выбора учащегося его нагрузка по предметам федерального и регионального компонентов должна оставаться неизменной.

Таким образом, должна быть выстроена достаточно гибкая система, в центре которой оказывается ученик, постоянно находящийся в ситуации выбора и выстраивания собственной образовательной траектории.

Задача поддержки самоопределения учащегося должна решаться средствами педагогического сопровождения (педагогического консультирования). В процессе педагогического консультирования предпринимаются педагогические действия, нацеленные на формирование у учащегося умения делать ответственный выбор.

Формирование и корректировка индивидуальных образовательных траекторий учащихся состоит из следующих этапов:

1. информирование учащихся о предмете и процедуре выбора,
2. фиксация решений (результатов выбора) учащихся,
3. формирование групп,
4. корректировка состава групп.

9.2. Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, формулировки положений, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

9.3. Рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала и выполнению практических занятий

Самостоятельная работа студента - это вид учебного труда, позволяющий целенаправленно формировать и развивать самостоятельность студента как личностное качество.

Наиболее эффективными формами самостоятельной работы по дисциплине студентов во **внеаудиторное** время, предусматриваются:

- проработка лекционного материала, работа с научно-технической литературой при изучении разделов лекционного курса, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям;
- решение задач, выданных на практических занятиях;
- подготовка к контрольным и самостоятельным работам.

В ходе самостоятельной работы должна осуществляться главная функция обучения - закрепление знаний, получение новых и превращение их в устойчивые умения и навыки.

Цели и задачи, которые должны быть достигнуты в ходе выполнения самостоятельной работы, заключаются в:

- углублению и закреплению знаний по курсу;
- развитию у студента навыков работы со специальной литературой, научной литературой, статистическими данными;
- приобретении навыков практического применения полученных знаний.

При изучении курса студентам рекомендуется следующая последовательность обучения:

- необходимо ознакомиться с рабочей программой учебной курса;
- руководствуясь содержанием материала по теории и решению задач практикума, а также методическими рекомендациями, представленными в учебно-методическом блоке УМК, проработать учебный материал по рекомендованным учебникам и задачникам;
- затем следует обратиться к дополнительной литературе;
- руководствуясь содержанием материала по решению задач в УМК, решить задачи, данные преподавателем на самостоятельное решение;
- для промежуточной аттестации пройти тестирование на основании перечня вопросов, представленных в УМК;
- ознакомиться с перечнем вопросов по итоговому контролю знаний, представленному в УМК;
- посещать консультации, проводимые преподавателем;
- представить решенные задачи и реферат на проверку преподавателю;
- пройти итоговую аттестацию в форме **зачета**.

Студентам следует помнить, что обучаемый должен не просто воспроизводить сумму полученных знаний по заданной теме, но и творчески переосмыслить существующее в современной науке подходы к пониманию тех или иных проблем, явлений, событий продемонстрировать и убедительно аргументировать собственную позицию.

Формы самостоятельной работы студента выбираются преподавателем в соответствии с целями, определенными в рабочей программе, и спецификой данного курса. Рекомендуемые формы организации самостоятельной работы - анализ и изучение первоисточников, составление и разработка презентаций, применение кейс-технологий, разработка рефератов, составление заданий, задач, тестов, разработка научных и практических проектов и пр.).

Виды и формы организации самостоятельной работы студентов

Виды СРС	Руководство преподавателя
1. Конспектирование	1. Выборочная проверка
2. Реферирование литературы	2. Разработка тем и проверка
3. Аннотирование книг, статей	3. Образцы аннотаций и проверка
4. Выполнение заданий поискового исследовательского характера	4. Разработка заданий, создание поисковых ситуаций; спецкурс, спецсеминар, составление картотеки по теме
5. Углубленный анализ научно – методической литературе, проведение эксперимента	5. Собеседование по проработанной литературе, составление плана дальнейшей работы, разработка методики получения информации
6. Работа на лекции: составление или слежение за планом чтения лекции,	6. Предложение готового плана или предложение составить свой план по ходу

проработка конспекта лекции. Дополнение конспекта рекомендованной литературой 7. Практические занятия: в соответствии с инструкциями и методическими указаниями; получение результата	или в заключение лекции 7. Разработка заданий для практических занятий, их проверка.
--	---

9.4. Подготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия, необходимые для решения вопросов, вынесенных на текущее занятие. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает задачи, выполнение которых засчитывается как текущая работа студента.

Темы для подготовки к практическим занятиям

1. В чем заключается ценность контент-анализа? Чем он дополняет методы современного исследования?
2. Когда количественный анализ текстовых материалов уместен?
3. В каких случаях не следует прибегать к этому методу изучения текстов?
4. Почему контент-анализу текстов должна предшествовать разработка исходных позиций (цели, гипотез, показателей)?
5. Согласны ли Вы с таким суждением: «Чем крупнее единицы анализа, тем большей неполнотой они отличаются»?
6. В каких случаях контент-анализ используется в качестве самостоятельного метода, когда как вспомогательное средство?
7. Можно ли при количественном изучении текста ограничиться введением смысловых единиц анализа? Обоснуйте Вашу точку зрения.
8. Как обеспечить надежность информации, получаемой с помощью контент-анализа?

9.5. Подготовка к контрольным мероприятиям

Текущий контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, письменных тестовых опросов по блокам тем. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материал базового учебника.

- При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

Вопросы для текущего контроля и самоконтроля

В течение курса на практических занятиях проводятся письменные опросы по теоретическому материалу, включающие в себя следующие вопросы:

1. Определение методики контент-анализа в различных гуманитарных сферах.
2. История становления метода.
3. Задачи, решаемые с использованием метода контент-анализа.
4. Определение круга проблем для контент-анализа.
5. Условия проведения контент-анализа.
6. Этапы контент-анализа.
7. Критерии отбора эмпирического материала для контент-анализа.

8. Критерии определения категорий контент-анализа.
9. Критерии определения подкатегорий контент-анализа.
10. Единицы контент-анализа. Физические единицы.
11. Единицы контент-анализа. Структурно-семиотические единицы.
12. Единицы контент-анализа. Понятийно-тематические единицы.
13. Единицы контент-анализа. Референциальные и квазиреференциальные единицы.
14. Единицы контент-анализа. Пропозициональные единицы и оценки.
15. Единицы контент-анализа. Макроструктурные единицы.
16. Единицы контент-анализа. Единицы, представляющие результаты концептуальных операций.
17. Единицы контент-анализа. «Поэтические» единицы.
18. Правила кодирования.
19. Этап счета в различных видах контент-анализа.
20. Проблема интерпретации результатов.
21. Типичные ошибки при проведении контент-анализа.
22. Виды контент-анализа.
23. Различия между статистическим и лингвосоциологическим анализом.
24. Различия между фронтальным и рейдовым анализом.
25. Различия между «ручным» и автоматизированным анализом.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

10.1. Информационные технологии:

1. Использование электронных курсов лекций, информационно-справочной системы электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта <http://lms-2.kantiana.ru/>
2. Использование компьютерного тестирования с применением портала тестирования БФУ им. И. Канта <http://pt.kantiana.ru/>
3. Организация взаимодействия с обучающимися, оценивание и формирование рейтинга обучающихся с использованием портала балльно-рейтинговой системы БФУ им. И. Канта <https://brs.kantiana.ru/>

10.2. Программное обеспечение:

1. *OS Windows.*
2. *MS Office.*
3. *Yoshikoder, версия 0.6.5.0 или выше*
4. *BAAL-mini.*
5. *QDA MINER LITE.*

10.3. Информационные справочные системы:

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.
5. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. (Договоры с ООО «РУНЭБ»

№ SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

7. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

10.4. Электронные версии книг:

1. Ткаченко, С. Н. Технологии контент-анализа/ - Калининград: Издательство БФУ им. И. Канта, 2017. 63 с. (Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана (1).
2. Минералова, И. Г. Основы филологической работы с текстом. Анализ художественного произведения [Электронный ресурс]: учеб. пособие для акад. бакалавриата/ И. Г. Минералова. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2017. - 1 on-line, 250 с.. - (Университеты России). - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-01865-3: Б.ц. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Юрайт(1).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Класс персональных компьютеров, объединенных в локальную сеть с выходом в сеть Интернет. Стандартное программное обеспечение. Программные продукты, указанные в п.10.2.

1. Лекционная аудитория на 80 человек со средствами мультимедиа в составе: экран, проектор EPSON EB-450W, моноблок MSI AE 222 G.

2. Инженерный компьютерный класс с выходом в сеть интернет в составе: рабочая станция Fujitsu Celsius W530 Power -12 шт; монитор DELL U2412M -12 шт; ИБПBack UPS APC 1100 -12 шт; проектор Promethean DLP; интерактивная доска Promethean Active Board; Телевизор LG 50LN540V, LG 55LA643V.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины
«Модуль коммуникационный»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: " "

Калининград

Содержание

<u>1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</u>	4
<u>2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ</u>	7
<u>3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</u>	14
<u>4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</u>	19
<u>5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</u>	40
<u>6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</u>	40
<u>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</u>	41
<u>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ</u>	43
<u>ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА</u>	43
<u>9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)</u>	46
<u>10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</u>	46

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины (модуля): «Коммуникационный модуль»

1.2. Перечень результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Что такое язык — инструмент общения или мощное орудие достижения собственных целей? Что в нашей речи правильно, а что нет и где граница между «нормой» и «отклонением»? Каков он, русский язык начала XXI века, и как его изменяет окружающая действительность? Почему нам не обойтись без речевых жанров и функциональных стилей? Как моделировать коммуникативные ситуации, и почему это полезно? Как достичь взаимопонимания с собеседником и обеспечить необходимое коммуникативное воздействие? Что, кроме речи, помогает нам выразить собственную позицию? Эти и другие вопросы поможет нам решить представленный курс.

1.1 Целью курса «Коммуникационный модуль» является овладение основами как бытовой, так и деловой коммуникации путем совершенствования навыков всех видов речевой деятельности (чтения, письма, говорения, слушания), а также в процессе изучения дисциплины студентам необходимо:

- Сформировать системное представление о структурно-содержательных и функциональных особенностях устной и письменной коммуникации;
- обучиться техникам и приемам эффективной коммуникации в различных ситуациях (персональное общение, публичное выступление, институциональные формы коммуникации и т.п.), обучится приемам активного слушания;
- углубить представление о естественном языке в его функциональном многообразии, сформировать представление об актуальном состоянии и направлениях развития русского языка;

1.2. Задачами дисциплины являются:

- повышение общей культуры и грамотности студентов, уровня

гуманитарного мышления;

- усвоение блока теоретических понятий и терминов, необходимых в сфере коммуникации;

- формирование четкого представления студентов о возможностях и богатстве родного языка, которое поможет расширить общегуманитарный кругозор, опирающийся на владение богатым коммуникативным, познавательным, и эстетическим потенциалом русского языка.;

- формирование умения видеть коммуникативные, логические и речевые ошибки и не допускать их в своей речи;

- умение студентами строить грамотные и эффективные тексты как в письменной, так и в устной форме в соответствии с условиями, ситуацией и задачами общения.

- сформировать у студентов представление об основных знаниях, умениях и навыках, необходимых специалисту в области коммуникации, для успешной работы по своей специальности в сфере делового общения.

- формирование у студентов основ знаний по теории деловой коммуникации и практических навыков по их целенаправленной речевой деятельности как носителей русского языка.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП	Планируемые результаты обучения по дисциплине «Коммуникационный модуль»
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>- знать основные теоретические понятия и термины, необходимые в сфере коммуникации; базовые элементы и приемы, применяемые в публичной речи.</p> <p>- уметь установить и завершить деловой контакт, вести обмен информацией с членами языкового коллектива, связанными различными социальными отношениями, решать конфликтные ситуации, опираясь на знания о стратегиях поведения, аргументированно излагать.</p> <p>- иметь представление о коммуникативных стратегиях и тактиках, реализующихся в процессе делового общения.</p>

		- владеть приемами считывания обратной связи, а также приемами эффективного общения и слушания, позитивного общения, конгруэнтного поведения.
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Место дисциплины «Коммуникационный модуль» определяется тем, что она создает необходимую теоретическую базу для восприятия студентами дисциплин учебного плана. Преподавание учебной дисциплины строится таким образом, чтобы на лекционных занятиях при сочетании систематического и проблемного принципов знакомить студентов с современными концепциями тематических блоков дисциплины. На практических занятиях основное время отводится практической сфере (решение проблемных задач, кейсов, проведение ролевых и деловых игр). В процессе обучения студенты получают не только конкретные знания по теории деловой коммуникации, но и практический опыт ведения деловых совещаний и переговоров, проведения интервью.

Помимо аудиторных занятий, предусмотренных расписанием, организуется самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины. Она включает в себя изучение источников, а также ряда тем по учебной, научной и справочной литературе. Формой итогового контроля знаний является зачет. **Место курса в системе подготовки бакалавров**

Курс «Коммуникационный модуль» направлен на овладение принципами успешного общения в профессиональной среде, является одной из составных частей подготовки специалиста в своей сфере. Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах: "Основы коммуникации", "Делопроизводство".

Место учебного курса в системе гуманитарного знания

Дисциплина «Коммуникационный модуль» является обязательной дисциплиной вариативной части ОПОП и находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с рядом дисциплин:

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
-------------	---------------------------	-------------------	------------------------

УК-6	Модуль педагогический; Модуль Предпринимательский Модуль Информационно-технологический Модуль личностно-ориентированного совершенствования	Модуль коммуникационный	Модуль педагогический; Модуль Предпринимательский Модуль Информационно-технологический Модуль коммуникационный
------	---	-------------------------	---

1.4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, составляет 36, 25 часа, в том числе:

- лекции 16 часов,
- практические занятия 16 часов,
- КСР – 2 часа.

Самостоятельная работа обучающихся составляет 145,75 часов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Тематический план

Рабочий план практических занятий

Темы	Количество часов					Самостоят. работа
	Аудиторные занятия					
	Всего аудиторных	в том числе				
		Лекции	Практ. занятия	Лаборат. занятия		
Тема1. Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.	6	2	2	-	21	
Тема 2. Человек в мире знаков:	6	2	2	-	21	

вербальная и невербальная коммуникация. Языковая норма.					
Тема 3. Психология коммуникации	8	2	2	-	21
Тема 4. Культура официально-деловой речи	6	2	2	-	21
Тема 5. Публичное выступление. Устная деловая коммуникация: средства и организация.	12	4	4	-	21
Тема 6. Этические нормы делового общения	6	2	4		20
Тема 7. Условия успешности общения. Речевое взаимодействие.	8	2	4		20
Всего часов по дисциплине	48	16	16	-	145
Промежуточная аттестация	Контактная работа	0,25			
	Самостоятельная работа				0,75
Форма контроля – зачет					
Итого по дисциплине, включая КСР	180 часов, КСР 6 часов				

Содержание дисциплины

Тема	Содержание занятия	Кол-во часов лекции	Кол-во часов практ. зан-я	Самостоятельная работа студентов
Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.	Русский язык в начале XXI века: функции языка и глобальные коммуникативные формации; норма и «не-норма»: динамика языковой	2	2	21

	<p>правильности. Понятие литературного языка. Нормативный, коммуникативный и этический аспекты устной и письменной речи. Основные единицы общения. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения. Роль языковой нормы в становлении и функционировании литературного языка. Типы норм. Типы словарей. Принципы выделения стилей. Взаимодействие стилей.</p>			
<p>Человек в мире знаков: вербальная и невербальная коммуникация. Языковая норма.</p>	<p>Моделирование коммуникации: коммуникативные модели, коммуникативные ситуации, коммуникативные роли. Шумы и барьеры в общении. Стратегии и тактики коммуникации.</p>	2	2	21
<p>Психология коммуникации</p>	<p>характеристики коммуникативной личности (эго-состояния); психология диалога; коммуникативная позиция и коммуникативное равновесие. Теория коммуникативных ролей. Треугольник Карпмана.</p>	2	2	21
<p>Культура официально-деловой речи</p>	<p>Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и стиль инструктивно-методических документов. Языковые нормы делового стиля. Сфера функционирования, жанровое разнообразие. Типы документов. Языковые формулы официальных документов. Реклама в деловой речи. Речевой этикет в документе.</p>	2	2	21
<p>Публичное выступление. Устная деловая коммуникация: средства и организация.</p>	<p>Голос, дыхательные гимнастики, структурирование текста, работа с аргументами, убеждающее выступление, словесная импровизация. Особенности устной публичной речи. Оратор и его аудитория. Типы аргументов. Композиция выступления. Подготовка речи. Словесное оформление публичного выступления. Понятливость, информативность и выразительность публичной речи. Особенности устной специально ориентированной коммуникации. Условия и формы устной официально-деловой коммуникации. Параметры устной коммуникации в официально-</p>	4	4	21

	деловой сфере. Организация типовых устных текстов. Этико-лингвистические особенности телефонной коммуникации. Деловое совещание: лингвистический аспект. Интервью: психолингвистические особенности. Устная публичная речь. Презентация. Эффективная презентация. приемы работы с текстом, мультимедиа и другими средствами популяризации информации			
Этические нормы делового общения	Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Деловая этика и её специфика. Этические принципы деловой коммуникации. Развитие деловой культуры в России и за рубежом. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом. Кодекс предпринимательской этики. Основы деловой этики. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. Расширение содержания этики деловых отношений: этика бизнеса и социальная ответственность (в области здравоохранения, социальной защиты, общественной безопасности, защиты гражданских прав, интересов потребителя, защиты среды обитания ит. д.). Типология конфликтов. Стадии развития конфликта. Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутри-личностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др.	2	4	20
Условия успешности общения. Речевое взаимодействие.	Успешность коммуникации: коммуникативный кодекс, коммуникативные качества речи, коммуникативная компетенция. Сложная аудитория, «вредные слушатели», цепляющие приемы, метасообщение, конгруэнтное сообщение (кейсы). Современная	2	4	20

	интерпретация риторического канона. Семиотические предпосылки речевого взаимодействия. Базовые стратегии интерпретации действительности. Взаимодействие в речи как деятельность. Манипулятивные процессы. Стратегия как способ прогнозирования.			
--	---	--	--	--

КСР – 2 часа

Всего 108 часов

Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.

Математическая модель. В рамках данной модели выделяются три уровня коммуникации: технический, семантический и уровень эффективности Кибернетическая модель Н. Винера связана с таким важным аспектом коммуникации, как обратная связь. Интегральная обобщенная модель Б. Вестли и М. Маклина совмещает механистические и интеракционистские элементы математической и социально-психологической моделей. Она показывает, каким образом с помощью коммуникации может быть удовлетворена потребность социального субъекта в ориентации относительно некоторого объекта в условиях различной информационной доступности последнего. Б. Вестли и М. Маклин развили Ньюкомбово понимание ориентации, включив в нее как аффективное (эмоция), так и когнитивное (рациональное, опирающееся на информацию) отношение к объекту. Трансакционная модель сочетает элементы всех четырех моделей, собирая воедино их достоинства. В качестве такого изменения могут выступать: снижение уровня неопределённости благодаря получению нового знания; возбуждение эмоции (радость, грусть, страх, гнев); мотивация к действию (желание сменить фирму производителя косметики или попробовать новый сорт пива); изменение аттитюдов поведения. Шэннон и Уивер интересовались только объемом (количеством) отправленной и доставленной информации, то трансакционная модель предполагает учет не только количества, но и содержания (значения) информации. Безупречная (perfect) коммуникация происходит тогда, когда объемы отправленной и полученной информации равны и когда смысл отправленного сообщения эквивалентен смыслу полученного сообщения. Достигнуть такой безупречной коммуникации удастся крайне редко. Это обусловлено влиянием культурных различий на процесс восприятия, а также наличием или отсутствием шумов (помех) в процессе коммуникации. Тема 1. Человек в мире знаков: вербальное и невербальное в коммуникации.

Тема 2. Человек в мире знаков: вербальная и невербальная коммуникация. Языковая норма.

Культура языка и экология слова. Язык и культура общения сегодня. Культура речи и языковая политика общества. Культура речи как элемент общей культуры личности. Основные виды речевой деятельности (слушание, говорение, письмо, чтение). Культура речи как уровень практического владения языком, как учение о коммуникативных качествах литературной речи и как система знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективность использования языка для целей коммуникации. Основные аспекты культуры речи (коммуникативный, нормативный, этический). Устная и письменная формы речи. Основные единицы общения. Речевое общение, речевая ситуация и речевое событие. Социальная и персональная значимость культуры речевого общения. Основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения. Понятие правильной речи. Речевые ошибки, нарушающие правильность речи. Норма как центральное понятие культуры речи. Связь нормативного, коммуникативного и этического аспектов речевой культуры.

Классификация норм, специфика языковых норм. Уровни реализации и вариантность языковых норм. Историческая подвижность и колебания литературных норм. Нормы устной и письменной речи, их общность и различие. Причины отступлений от норм в речи, типы речевых ошибок, пути их устранения и предупреждения. Норма и кодификация. Становление норм русского литературного языка. Подходы к определению понятия «литературный язык». Основные черты литературного языка. Нормы произношения и ударения в современном русском языке. Роль литературного произношения. Основные черты современного русского литературного произношения на уровне гласных и согласных звуков. Основные черты русского ударения (подвижность и разноместность). Акцентные варианты. Типология акцентных вариантов. Словарный состав языка. Лексическое значение слова. Лексическая сочетаемость слов и случаи ее нарушения. Употребление в речи фразеологизмов. Процессы неологизации, архаизации и заимствования в лексике. Синонимия, антонимия и омонимия. Лексические ошибки (употребление слова без учета его значения, нарушение сочетаемости слов, плеоназм и его разновидность тавтология). Понятие морфологической нормы. Морфологические нормы в области именных частей речи (имен существительных, прилагательных). Основные ошибки в употреблении форм имен существительных и прилагательных. Склонение числительных. Склонение некоторых имен и фамилий. Морфологические нормы употребления глагола и глагольных форм. Место глагола в разных стилях речи. Характеристика форм глагола. Устранение ошибок в употреблении глаголов и глагольных форм. Понятие синтаксической нормы. Изменение синтаксических норм. Нормы управления, согласования. Порядок слов в русском предложении. Прямой и обратный порядок слов. Стилистическое использование однородных членов предложения, обращений. Ошибки в построении сложных предложений. Устранение речевых ошибок, связанных с нарушением синтаксических норм. Место стилистики и культуры речи в системе языковедческих дисциплин, история их становления и современная исследовательская парадигма. Специфика понятия «функциональный стиль». Нормативные стилевые черты функциональных стилей и стилистическая норма. Общие признаки выделения и общая характеристика функциональных стилей русского литературного языка. Взаимопроникновение стилей.

Тема 3. Психология коммуникации

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Феноменологическая концепция человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. Структурные компоненты аспекты и уровни общения. Типология коммуникации (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.). Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 4. Культура официально-деловой речи

Культура деловой речи. Коммуникативный, нормативный, этический аспекты культуры деловой речи. Понятие коммуникации. Язык и речь. Понятие языка как знаковой

системы. Структура коммуникативного акта. Понятие ситуации. Речь как реализация возможностей языковой системы. Понятие текста. Динамика нормы официально-деловой речи. Структурная схема деловой коммуникации, интеракция, перцепция, условия эффективного функционирования делового взаимодействия, коммуникационный процесс. Характеристики делового общения. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галлоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галлоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия,

Тема 5. Публичное выступление. Устная деловая коммуникация: средства и организация.

Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании. Объективная и субъективная составляющая в организации коммуникативного пространства. Коммуникативное равновесие. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия

Тема 6. Этические нормы делового общения

Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения, этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания. Теоретические предпосылки становления этики делового общения. Этические принципы деловой коммуникации. Развитие деловой культуры в России и за рубежом. Общие черты современного российского предпринимательства. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. Расширение содержания этики деловых отношений: этика бизнеса и социальная ответственность (в области здравоохранения, социальной зашиты, общественной безопасности, защиты гражданских прав, интересов потребителя, защиты среды обитания ит. д.).

Тема 7. Условия успешности общения.

Необходимым условием возникновения коммуникации и успешного ее завершения является *потребность в общении, коммуникативная заинтересованность* (глубина знакомства, время знакомства, наличие дружеских отношений); степень социальной зависимости (например, главенство отца, подчиненное положение в коллективе); эмоциональный фон (благожелательность, нейтральность, неприязнь). *Настроенность* на мир адресата, близость мировосприятия коммуникатора и коммуниканта. Умение адресата проникнуть в *коммуникативный замысел* (намерение, интенцию) адресанта. Качества речи. Типовая речевая ситуация. Основные особенности средств документной коммуникации. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

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

- Материалы лекций
- Материалы семинарских занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Наименование темы, в соответствии с тематическим планом	Наименование темы (задания) для самостоятельной работы	Название учебно-методической литературы для самостоятельной работы
Тема 1. Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.	1. Работа с голосом (тон, тембр, резонаторы). 2. Работа над языковыми нормами. 3. Выявление	1. Вансовская, Л.И. Практикум по технике речи:(Фонационный тренинг): Учеб.пособие/ Л.И. Вансовская; СПб.гос.ун-т. - 2-е изд.,испр.и доп.. - СПб.: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та, 2001. - 124 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1) 2. Соколова В.В. Культура речи и

	<p>симптомов, символов и знаков в невербальном общении.</p>	<p>культура общения. - М., 2006. Имеются экземпляры в отделах: НА(1)</p> <p>3. Стернин И.А. Русский язык делового общения. - Воронеж, 2000. Имеются экземпляры в отделах: всего 158: УБ(153), ч.з.N2(2), ИБО(1), ч.з.N1(1), ч.з.N7(1)</p> <p>4. Ивлев, Ю. В. Теория и практика аргументации: учеб. для вузов/ Ю. В. Ивлев. - М.: Проспект, 2013. - 287, [1] с.: ил.. - Библиогр.: с. 286-287. Имеются экземпляры в отделах: НА(1)</p> <p>5. Голуб И. Б. Русский язык и культура речи. - М., 2002. - С. 44-58. Имеются экземпляры в отделах: НА(1)</p> <p>6. Культура русской речи. - М., 2000. - С. 238-280. Имеются экземпляры в отделах: НА(1)</p>
<p>Тема 2. Человек в мире знаков: вербальная и невербальная коммуникация. Языковая норма.</p>	<p>1. Определение основных моделей</p> <p>2. Коммуникативное равновесие</p> <p>3. Определение типов информации</p>	<p>1. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов / Под ред проф. Гойхмана. –М.: ИНФРА-М, 1997. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1)</p> <p>Дополнительная литература</p> <p>1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1)</p>
<p>Тема 3. Психология коммуникации</p>	<p>1. Типы восприятия</p> <p>2. Транзактный анализ</p> <p>3. Четырехфакторная модель сообщения</p> <p>4. Виды слушания</p> <p>5. Ассертивное принятие критики</p>	<p>1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Наука, 2004. - 324 с.</p> <p>2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов – М.: ЮНИТИ, 1999. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1)</p> <p>3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих отношений. - Красноярск, 2001, 174 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1)</p>

		<p>Дополнительная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бодалев А.А. Личность и общение.- М.: “Педагогика”,2003,- 272 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1) 2. Берд П. Продай себя! Эффективная тактика улучшения вашего имиджа /Пер. с англ. Т.А. Сиваковой. – М.: Амалфея, 1997. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1) 3. Браун Л. Имидж – путь к успеху. – Спб.: Питер Пресс, 1996. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1) 4. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях.- Ростов н/Д.: изд-во “Феникс”, 1995, 512 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1), в отделах НА (1)
<p>Тема 4. Культура официально-деловой речи</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общая характеристика официально-делового стиля: сфера применения, подстили и жанры. 2. Языковые и текстовые нормы официально-делового стиля. Языковые формулы официальных документов. Интернациональные свойства русской официально-деловой 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кондакова, Ю. В. Устная публичная речь: учеб. пособие/ Ю. В. Кондакова; Федер. агентство по образованию, Урал. гос. ун-т им. А. М. Горького. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2010. - 167 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1) 2. Хоменко И. В. Логика. Теория и практика аргументации [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для приклад. бакалавриата / И. В. Хоменко, 2017. - 1 on-line, 327 с. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1) <p>Дополнительная литература</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анодина Н.Н. Деловое письмо: Методика составления и правила оформления. - М.: Омега - Л, 2006. 2. Басаков М.И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо: Учебно-практическое пособие.

	<p>письменной речи.</p> <p>3. Типы документов. Язык и стиль распорядительных документов</p>	<p>- М.: Дашков и К, 2006.</p> <p>3. Кирсанов М.В. Курс делопроизводства. - М., 2000.</p> <p>4. Колтунова М.В. Деловое письмо: Что нужно знать составителю.- М.: Дело, 1999.</p> <p>5.Лагутина Т.М., Щуко Л.П. Деловое письмо: Справочник. - СПб.: Издательский дом Герда, 2005</p>
<p>Тема 5.</p> <p>Публичное выступление.</p> <p>Устная деловая коммуникация: средства и организация.</p>	<p>1. Оратор и его аудитория.</p> <p>2. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, основные приемы поиска материала.</p> <p>3. Композиция публичного выступления.</p> <p>4. Приемы изложения и объяснения содержания речи.</p> <p>5. Аргументация в ораторской речи.</p> <p>6. Монолог и диалог в публичных выступлениях.</p> <p>7. Речевые тактики и стратегия общения.</p>	<p>1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения: учеб. пособие : для вузов/ 13.Н. А. Коноплева; РАО, Моск. психолого-социал. ин-т. - М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 406.</p> <p>2.Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л.: изд. ЛГУ, 2000, 208 с.</p> <p>3.Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М., 2002.</p> <p>4.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.</p> <p>5. В. Купчик; М-во образования и науки РФ, ГОУ ВПО Тюмен. гос. ун-т. - М.: Флинта: Наука, 2010. – 303.</p> <p>6.Лебедева, М. М. Технология ведения переговоров: учеб. пособие для вузов/ М. М. Лебедева; Моск. гос. ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России. - М.: Аспект Пресс, 2010. – 190. . [Эл. библиографическая Система]</p> <p>1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2016. - 463 с.: табл.</p> <p>2. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект: пер. с англ./ Дэниел Гоулман ; [пер. с англ. А. Исаевой]. - Москва:</p>

		<p>Сбербанк; Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2016. - 461, [1] с.</p> <p>3. Даттон, К. Флипноз. Искусство мгновенного убеждения/ Кевин Даттон ; [пер. с англ. Н. Буравовой]. - Санкт-Петербург; Москва; Екатеринбург: Питер, 2017. - 407, [1] с.: ил..</p> <p>4. Дуэк, К. Гибкое сознание. Новый взгляд на психологию развития взрослых и детей/ Кэрол Дуэк ; пер. с англ. Светланы Кировой. - [2-е изд.]. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 299, [1] с</p> <p>5. Знаков, В. В. Психология понимания мира человека / В. В. Знаков; РАН, Ин-т психологии. - Москва: Ин-т психологии РАН, 2016. - 488 с.: табл..</p>
<p>Тема 6. Этические нормы делового общения</p>	<p>1. Этические нормы и этические кодексы</p> <p>2. Вербальный и невербальные особенности</p> <p>3. Этические принципы деловой коммуникации в странах Европы, Америки и Азии</p>	<p>1. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2016. - 1 on-line, 516 с.. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр. в конце ст.. - Лицензия до 30.12.2019. - ISBN 978-5-9916-3131</p> <p>2. Введение в биоэтику: учеб. пособие/ А. Я. Иванюшкин, В. Н. Игнатъев, Р. В. Коротких [и др.]. - Москва: Прогресс-Традиция, 1998. - 381, [3] с. - Библиогр.: с. 381 (22 назв.). - ISBN 5-89826-006-4</p> <p>3. Гусейнов, А. А. Этика: учебник для студ. вузов/ А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян ; Ин-т "Открытое общество". - Москва: Гардарика, 1998. - 470 с. - (Disciplinae). - Библиогр. в конце тем. - ISBN 5-7762-0043-1</p>

		<p>Дополнительная литература</p> <p>4. Назаров, В. Н. Прикладная этика: учебник/ В. Н. Назаров. - М.: Гардарики, 2005. - 302 с. - (Disciplinae). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 5-8297-0242-8</p> <p>5. Силуянова, И. В. Биомедицинская этика [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для вузов/ И. В. Силуянова. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 313 с.. - (Специалист). - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-06472</p> <p>6. Ушаков, Е. В. Биоэтика: учеб. и практикум для вузов/ Е. В. Ушаков; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Москва: Юрайт, 2016. - 304, [2] с.: ил., табл.. - (Специалист). - Библиогр.: с. 306 (18 назв.). - ISBN 978-5-9916-6142-3</p>
<p>Тема 7. Условия успешности общения. Речевое взаимодействие.</p>	<p>1. Контакт оратора с аудиторией.</p> <p>2. Как повысить интерес слушателей к выступлению?</p> <p>3. Как подготовиться к выступлению.</p> <p>4. Оценка эффективности публичного выступления.</p>	<p>1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, 2010.</p> <p>2. Тимченко Н.М. Тайны успеха делового общения. - СПб.: С-П. ГУП, 1995.</p> <p>3. Шейнов В.П. 12 секретов успеха. – М., 2010.</p>

**4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций является последовательное изучение студентами содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий на лекциях, на занятиях семинарского типа (практических занятиях) и во время самостоятельной работы. Результаты текущего контроля студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Модуль личностно-ориентированного совершенствования»

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Коммуникативные модели. Виды и типы коммуникации.	УК-6	Работа на практических занятиях	Подготовка хрии	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 2. Человек в мире знаков: вербальная и невербальная коммуникация.	УК-6	Работа на практических занятиях	Собеседование	зачет	устно; электронно (портал БРС)

Языковая норма.					
Тема 3. Психология коммуникации	УК-6	Работа на практических занятиях	Проверка конспектов, круглый стол, эссе	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 4. Культура официально-деловой речи	УК-6	Работа на практических занятиях	Активность на занятиях. Участие во фронтально-коллективной и групповой формах работы.	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 5. Этические нормы делового общения	УК-6	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, письменные работы	зачет	устно; электронно (портал БРС); создание проекта
Тема 6. Публичное выступление. Устная деловая коммуникация: средства и организация.	УК-6	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, письменные работы	зачет	Проектная деятельность
Тема 7. Условия успешности общения. Речевое взаимодействие.	УК-6	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, письменные работы	зачет	Проектная деятельность
Зачет	УК-6			зачет	устно; электронно (портал БРС); выполнение проекта

Последовательность формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «Коммуникационный модуль»

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Темы раздела дисциплины						
	1	2	3	4	5	6	7
	Формируемые компетенции						
УК-6	+	+	+	+	+	+	+

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

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Данными компетенциями студенты овладевают на лекциях (информационно-аналитический компонент формирования компетенций), на практических занятиях (семинарах), а также в ходе выполнения заданий по самостоятельной работе (деятельностный компонент формирования компетенций).

1-й этап – темы 1-5. На лекциях студенты должны усвоить основы теоретических представлений о риторике, этике и эстетике. На занятиях семинарского типа и в ходе самостоятельной работы студенты должны углубить приобретенные на лекциях теоретические знания, а также сформировать умения и навыки риторической культуры и работать над голосом и фонационными навыками. Оценка компетенций осуществляется в ходе опроса и дебатов на практических занятиях и при проверке письменных заданий, выполненных во время самостоятельной работы.

2-й этап – темы 5-7. Во время всех форм занятий студенты овладевают комплексом представлений о целостности и связи фундаментального и прикладного компонентов базовых коммуникативных знаний, комплексом

социально-психологических знаний о процессуально-структурных компонентах коммуникации как процесса общения; о факторах, способствующих или мешающих осуществить коммуникацию (реализовать эффективную коммуникацию); об основных механизмах и закономерностях межличностного общения; о конструктивном поведении в конфликте. На практических занятиях студенты вырабатывают умения и навыки учебной деятельности как индивидуально, так и в малых группах при ведении учебных дискуссий; демонстрируют умения анализа межличностных отношений и их особенностей с позиции конструктивности/деструктивности по заданной теме. Оценки уровня обученности по учебной дисциплине осуществляется на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого принимается наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями. Сформированность знаний, умений, навыков не показана. Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного	Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий. Демонстрирует знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение	Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий. Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных	Обучаемый способен к полной самостоятельности в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины. Демонстрирует знание основной и

материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.	базовым категориальным аппаратом. Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.	подходов. Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.	дополнительно й литературы, основных подходов. Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.
---	--	---	--

2-й этап

Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция	Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом (низком) уровне	Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75% сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	Оценка может быть выставлена при наличии сформированных компетенций у обучающегося, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине «Коммуникационный модуль»

Название (содержание) формируемой компетенции	Характеристика уровня сформированности компетенции		
	Пороговый (низкий) уровень	Продвинутый уровень	Высокий уровень
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	- определяет цели и задачи коммуникации, может оценить коммуникативну ю позицию; - выявляет и фиксирует условия, необходимые для развития коммуникации;	- определяет цели и задачи коммуникации, может оценить коммуникативну ю позицию; - выявляет и фиксирует условия, необходимые для развития коммуникации; Грамотно строит публичное ваступление, может оценить коммуникатинну ю цель и интенцию.	- - определяет цели и задачи коммуникации, - вырабатывает мотивацию на дальнейшее повышение профессионально й квалификации и мастерства. - решает на практике конкретные конфликтные задачи, работает над развитием условий успешной коммуникации и успешного коммуниканта. Верно выбирает коммуникативну ю стратегию и тактики для осуществления коммуникации.
Способен самостоятельно приобретать и использовать в практической деятельности новейшие и	- понимает значение инновационных подходов при постановке и решении перспективных научно-	- обладает некоторыми навыками инновационной деятельности, постановки и решения перспективных	- осуществляет инновационную деятельность, нестандартную постановку и решение перспективных научно-

технологические достижения в области саморазвития и/или построении карьеры и/или педагогики	исследовательских и прикладных задач, способен пользоваться знаниями, умениями и навыками, приобретенными при изучении курса без их переработки.	научно-исследовательских и прикладных задач, адаптирует приобретенные знания, умения и навыки к разрешению конкретной проблемы.	исследовательских и прикладных задач, репрезентируя их в процессе осуществления коммуникации..
---	--	---	--

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

4.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
------	---

Комплекс тестовых заданий

1. Выберите правильный вариант

Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом и который предполагает достижение определенного результата, решения конкретной проблемы или реализацию определенной цели называется:

- а) деловые переговоры
- б) деловое общение
- в) деловая беседа

2. Заполните пропуски в таблице

Поведение партнеров во время деловых переговоров бывает:

Позитивное	Негативное
Компетентность
.....	Сдержанность
Оптимизм
.....	Пассивная позиция

3. Выберите правильные ответы

К функциям документа относятся:

- а) Информационная
- б) Регулирующая
- в) Коммуникативная
- г) Эмотивная

4. Существует три типа точности изложения денотативный, _____,

5. К основным функциям невербальных эмоций относят:

- а) Регулирование
- б) Изменение
- в) Изучение
- г) Дополнение

6. Определите типы деловых писем:

«Направляем Вам подписанный и скрепленный печатью договор № ... от..... с протоколом. Протокол просим подписать, скрепить печатью и один экземпляр выслать на наш адрес в течение 15 дней»

«Направляем вам контракт. Согласно данному контракту, ваша фирма обязалась поставить нам партию персональных компьютеров с соответствующими техническими характеристиками. Однако полученные нами персональные компьютеры не соответствуют указанным в контракте техническим характеристикам. Согласно контракту, мы имеем право отказаться от приема данной партии персональных компьютеров»

7. Определите вид слушания по следующему диалогу:

- Что-то тебя давненько не видать, Прокофьич?
- Делишки все. Неуправка в хозяйстве.
- Что так? Сыны вон какие, а неуправка.
- Что ж сыны-то: Петра в лагеря проводил, двое с Гришкой и ворочаем.
- Да, голубчик, ты, что же это примолчался-то?
- А что?
- Как что? Сына задумал женить, а сам ни гугу.
- Какого сына?
- Григорий у тебя ведь неженатый.
- Покудова ишо не собирался женить.

8. Определите виды жестов по их описанию:

- а) закрыть глаза; кивать;

б) качать головой; махать рукой; отвернуться; отрезать рукой; повести подбородком вбок

в) дернуть уголком рта; закусить губу; качать головой; надуть губы; нахмуриться; опустить глаза; посмотреть исподлобья

9. Выполните задание

Риэлтор позвонил своему клиенту в воскресенье в 10:00, очень долго (10 мин.) рассказывал об интересующей клиента недвижимости, не давая клиенту возможности задать вопрос. Затем поинтересовался, подходит ли клиенту данный вариант, на что получил отрицательный ответ.

Какие правила ведения телефонного разговора были нарушены риэлтором?

10. Напишите основные правила ведения деловых переговоров

Ответы:

1. б)
2. некомпетентность, заинтересованность, скептическое отношение, конструктивная позиция.
3. а), в)
4. коннотативный, коммуникативный
5. а); г)
6. сопроводительное письмо; письмо рекламация (претензия)
7. рефлексивное
8. а) подтверждение, б) отрицание, в) недовольство
9. В выходные дни звонить по телефону можно не раньше 12:00 и не позже 18:00, а риэлтор позвонил слишком рано в 10:00; коммуникация должна длиться 10 -15 сек., т.к. нужно дать собеседнику время на обдумывание разговора и на возможность включиться в диалог; также телефонный разговор не должен длиться более 3 -5 мин., а риэлтор очень долго рассказывал клиенту о недвижимости, что естественно рассердило клиента.
10. Основные правила ведения переговоров:
Правильная жестикуляция и мимика;
Обоснование целей переговоров;
Коммуникация на 360 градусов: умение слушать собеседника, правильная речь 160 -180 слов в минуту;
Использование аргументов и контраргументов;
Нельзя затягивать переговоры.

Тест 1. Отметьте условия реализации ДЕЛОВОЙ коммуникации:

- 1) информационное содержание коммуникации;
- 2) обязательность контактов всех участников коммуникации;

- 3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- 4) выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
- 5) ситуативные ограничения.

Тест 2. Коммуникация – это

- 1) обмен идеями;
- 2) общение;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) стилистическое оформление речи.

Тест 3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- 1) инструментальная;
- 2) поэтическая;
- 3) интегративная;
- 4) магическая;
- 5) функция социального контроля.

Тест 4. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

- 1) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
- 2) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
- 3) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

Тест 5. Трудности эффективного слушания возникают из-за

- 1) низкой техники чтения;
- 2) отключения внимания;
- 3) незнания законов построения речи.

Тест 6. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

- 1) менее 45 см;
- 2) 45 см - 120 см;
- 3) 1,2 м – 3,5 м;

4) Более 3,5 м.

Тест 7. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

- 1) ориентированность на общую информацию;
- 2) планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки);
- 3) предпочтение общения непосредственно с изготовителем;
- 4) использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;
- 5) использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

Тест 8. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

- 1) занимает лидерские позиции в коллективе;
- 2) является «поставщиком» свежих идей;
- 3) чаще других контактирует с внешней средой;
- 4) контролирует потоки сообщений в организации;
- 5) находится на пересечении информационных потоков.

Тест 9. Деловая коммуникация – это

- 1) информационно-целевое общение;
- 2) управленческое общение;
- 3) предметно-целевое общение;
- 4) «зондирующее» общение.

Тест 10. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

- 1) каковы предположения о целях собеседника;
- 2) каким образом избежать обозначения собственной цели;
- 3) какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
- 4) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
- 5) насколько раскрывать свои позиции.

Тест 11. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

- 1) реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
- 2) использует приемы военной тактики;
- 3) ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
- 4) ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

Тест 12. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

- 1) призыв к действию;
- 2) постановка вопроса;
- 3) моделирование ситуации, вызывающей смех;
- 4) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- 5) цитирование.

Тест 13. Телефон – это техническое средство:

- 1) информирования;
- 2) обслуживания;
- 3) демонстрации.

Тест 14. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

- 1) информационная;
- 2) волюнтативная (воздействия);
- 3) аккумулятивная (накопления информации).

Тест 15. Отметьте приятые в практике критерии классификации деловой документации:

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1) по грифу; | 4) по срокам исполнения; |
| 2) по важности; | 5) по способу передачи; |
| 3) по назначению; | 6) по эффективности. |

Контрольная работа и методические рекомендации по ее выполнению.

Представленные задания обеспечивают проблемный характер обучения, его поисковую и экспериментально-исследовательскую направленность, реализуют индивидуальный подход к студенту в рамках коллективной формы

учебного процесса. Основное назначение заданий - формирование у студентов навыков и умений научного осмысления теоретического материала и его соотнесения с внеучебными материалами и ситуациями. Задания ориентируют студентов на распознавание однородных языковых явлений в бытовых ситуациях и разностилистической литературе (публицистике, научной, официально-деловой и художественной литературе).

Главным компонентом контрольной работы является самостоятельная работа студентов над изучением и анализом дополнительной литературы и индивидуальная поисковая работа по иллюстрации изучаемого материала.

Задания 1, 2 выполняются студентом самостоятельно после изучения соответствующих тем курса. Работа оформляется в формате А4 (шрифт 14). Все примеры должны быть представлены в работе. Библиографические данные литературы приводятся после представленного фрагмента.

Задание 3 выполняется по плану:

1. Эпоха как фон создания образа.
2. Первое представление героя.
3. Имидж персонажа (внешний вид, невербальные средства общения)
4. Речь персонажа.
5. Личностные качества.
6. Деловые качества.
7. Способы построения взаимоотношений с партнерами.
8. Общение с оппонентами.
9. Действия персонажа в сложных, критических ситуациях.
10. Авторская позиция в оценке деловых качеств современников, переданная посредством создания литературного образа.

Задание 4 представляет собой тезисное раскрытие выбранной студентом темы, оформленное в виде связного текста со стандартной структурой (содержание, вступление, основная часть, заключение, список литературы) в соответствии с требованиями научного стиля. Работу должен отличать самостоятельный, творческий подход к раскрытию темы.

Вариант контрольной работы выбирается по первой букве фамилии

студента:

I - А, С

II - Б, Т

III - В, У

IV - Г, Ф

V - Д, Х

VI - Е, Ц

VII - Ж, Ч

VIII - З, Ш

IX - И, Щ

X - К, Э

XI - Л, Ю

XII - М, Я

XIII - Н

XIV - О

XV - Р

Контрольная работа по курсу «Коммуникационный модуль»

Вариант 1.

Задание 1. Подберите в художественной литературе (М. Булгаков, И. Тургенев и т. д.) отрывок, где представлена деловая беседа. Охарактеризуйте с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в литературе»

Вариант 2.

Задание 1. Подберите в публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте варианты возможного развития ситуации.

Задание 2. Опишите игровую модель пресс-конференции.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 3.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру пресс-конференции и деловой беседы. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 4.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру функционально-смысловых типов речи (слушание,

говорение, чтение, письмо). Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данного типа речи.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель «мозгового штурма».

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 5.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 6.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру дискуссии и публичной речи. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирм-партнеров.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 7.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель отчета психолога после индивидуальной и группой работы с сотрудниками фирмы на предмет их психологической совместимости.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 8.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и торгов. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель корпоративной культуры.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе».

Вариант 9.

Задание 1. Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» .

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине

Промежуточной формой контроля является контрольная работа. По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «зачтено», «не зачтено». Зачет по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. Зачет может выставляться по результатам аттестации всех блоков модуля или по вопросам для зачета. Форма проведения зачета должна быть доведена до студентов.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Проверяемые компетенции:

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
------	---

Вопросы к зачету:

1. История, современное состояние и перспективы развития официально-делового стиля русского языка.
2. Официально-деловой стиль в системе стилей современного русского литературного языка.
3. Общелитературная норма и стилевое своеобразие деловой речи. Проблема канцелярита. Основные жанры служебных документов. Взаимодействие жанра и стиля.
4. Цифровая информация в текстах служебных документов.
5. Географические названия; наименования учреждений, предприятий, организаций, должностей, документов в текстах служебных документов (проблемы использования прописных букв и кавычек).
6. Порядок слов и строение предложения в текстах служебных документов.
7. Композиция текста документа. Понятие этикетной рамки.
8. Логические основы композиции текста документа. Правила деления понятий.
9. Логические правила дефиниции. Ошибки в определениях.
10. Логические правила аргументации. Приемы проверки аргументов.
11. Основные принципы работы редактора. Специфика редактирования текстов служебных документов.
12. Основные принципы возвышения имиджа.
13. Характерные черты и значение рекламы и антирекламы в процессе коммуникативного взаимодействия.
14. Принцип обратной связи. Организация деятельности приёмных и отделов жалоб и обращений граждан.
15. Функции, задачи и порядок работы пресс-центра.
16. Виды и типы активного слушания.
17. Условия успешности общения. Коммуникативные качества речи.
18. Этические кодексы и способы их восприятия.
19. Симптомы, символы и знаки в невербальной коммуникации.
20. Структура публичного сообщения. Способы работы с «трудной аудиторией».

Критерии оценивания знаний студента на зачете

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка	Требования к знаниям
Не менее 85% от максимальной	Зачтено	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 50%; б) в ходе собеседования

суммы баллов		студент должен продемонстрировать: хорошее знание основной и дополнительной литературы, основных подходов и методов анализа; в) студент подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, работал на практических занятиях, выполнил контрольную работу.
Менее 50% суммы баллов от максимально возможной	Не зачтено	а) студент набрал по результатам тестирования менее 50% суммы баллов от максимально возможной; б) показал плохие знания по основным вопросам содержания курса; в) не подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, не работал на практических занятиях, не принимал участие в контрольной работе.

4.3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Контроль над процессом обучения является непрерывным и многоаспектным. Используются средства контроля качества обученности различных уровней: диагностирующие, текущие, рубежные (промежуточная аттестация).

Диагностирующие средства имеют целью определение начального уровня знаний, умений и навыков, на базе которых формируются компетенции дисциплины. Сформированный уровень знаний студентов определяется на основе индивидуального устного собеседования. На основе входящего контроля корректируются учебно-методические материалы, методы организации аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы текущего контроля - тесты, выполнение контрольной работы, мониторинг результатов семинарских занятий. Планирование текущего контроля неразрывно связано с планированием аудиторной и самостоятельной работы студентов и играет важную роль в обеспечении компетентностной направленности обучения. Результаты самостоятельной работы студентов проверяются в ходе тестирования, устных собеседований.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих и ликвидации задолженностей. К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестирования).

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. К итоговой форме контроля по дисциплине относится зачет.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих компонентах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка преподавателем, самооценка студента, оценка по результатам обсуждения в группе.
3. Единство используемой технологии для всех студентов, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Устный опрос	Устный опрос по основным вопросам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам практических занятий
2	Тест	Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического	Фонд тестовых заданий на университетском портале

		материала по дисциплине. Осуществляется дистанционно на университетском портале тестирования или на образовательной платформе Moodle. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	тестирования и на образовательной платформе Moodle
3	Зачет	Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.	Комплект вопросов к зачету, работа на практических занятиях.

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

Основная литература

(библиотека БФУ им. И. Канта)

1. **Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:** учеб. для бакалавров/ [В. П. Ратников [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова; Финанс. ун-т при Правительстве РФ. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 527 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 519-527. - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-3685-8: 16753.23, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

2. **Барышников, Н. В.** Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учеб. для вузов/ Н. В. Барышников. - Москва: Вуз. учеб., 2014, 2016; Москва: ИНФРА-М. - 367, [1] с.: ил., рис.. - (Вузовский учебник). - Библиогр. в конце гл.. - ISBN 978-5-9558-0314-2. - ISBN 978-5-16-006813-8: 395.78, 756.95, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 14: НА(1), УБ(12), ч.з.N2(1) Свободны: НА(1), УБ(12), ч.з.N2(1)

4.2. Рекомендуемая дополнительная литература:

1. **Самохвалова, А. Г.** Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учеб. пособие/ А. Г. Самохвалова. - СПб.: Речь, 2012. - 333 с. - Библиогр. в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-9268-1202-9: 150.00, 150.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1)

2. **Психология и этика делового общения: учебник/ под ред. В. Н. Лавриненко.** - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007, 2008. - 415 с. -

(Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411(117 назв.). - ISBN 5-238-01050-8. - ISBN 978-5-238-01050-2: 180.00, 180.00, 173.60, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з.№6(1), НА(1) Свободны: ч.з.№6(1), НА(1)

3. **Кривокора, Е. И.** Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов/ Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 188, [1] с. - (Высшее образование - бакалавриат). - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-004277-0: 181.83, 181.83, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.№5(1) Свободны: ч.з.№5(1)

4. **Персикова, Т. Н.** Корпоративная культура: учеб. для вузов/ Т. Н. Персикова. - Москва: Логос, 2014. - 285, [1] с. - (Новая университетская библиотека). - Библиогр.: с. 263-276 (241 назв.). - ISBN 978-5-98704-467-4: 330.00, 330.00, р. Имеются экземпляры в отделах: НА(1) Свободны: НА(1)

5. **Лашкова, Е. Г.** Организация и проведение коммуникационных кампаний: учеб. для вузов/ Е. Г. Лашкова, А. И. Кученко. - М.: Академия, 2014. - 269, [2] с.: ил., табл.. - (Высшее профессиональное образование. Реклама и связи с общественностью). - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 266-268. - ISBN 978-5-7695-6747-6: 578.60, 578.60, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.№4(1)

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Библиотека Института философии РАН <http://iph.ras.ru>

Библиотека института философии РАН

<http://www.philosophy.ru/library/library.html>

Библиотека Университета риторики и ораторского мастерства

<http://orator.biz/library/>

Библиотека философского факультета МГУ <http://philos.msu.ru/>

Национальный электронно-информационный консорциум: <http://neicon.ru/>

Он-лайн курс по риторике <https://stepik.org/course/4594/syllabus>

Портал психологических изданий: <http://psyjournals.ru>

Президентская библиотека: <https://www.prilib.ru/catalog/53992>

Пси-фактор: <http://psyfactor.org/lybr21-1.htm>

Сайт для учащихся и обучающихся риторике <http://pedved.ucoz.ru/publ/14>

Электронный справочник по биоэтике <http://bioethica.iatp.by/>

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

В учебном плане по дисциплине «Коммуникационный модуль» значительное место отводится самостоятельной работе студентов. Основное

содержание самостоятельной работы касается освоения теоретических основ курса для выработки навыков самостоятельного исследования источников касающихся тематики дисциплины. Для текущего контроля самостоятельной работы проводится тестирование.

Работа студентов во время *аудиторных занятий* разделяется на два вида: конспектирование лекций и практические занятия.

При конспектировании лекций рекомендуется придерживаться следующих правил: а) записывать материал, выслушав мысль лектора до конца; б) в конспекте выделять отдельные части –необходимо разграничивать заголовки, подзаголовки, выводы, обособлять одну тему от другой; в) выделение можно делать подчеркиванием или другим цветом; г) использовать условные обозначения, сигнальные знаки, аббревиатуры, собственную систему сокращений; д) не фиксировать материал дословно, передавать только главную мысль лектора; е) для непонятных терминов – оставить место для последующего уточнения значения у преподавателя.

Чтобы *работа на практическом занятии* была успешной, необходима тщательная подготовка к нему – основательная проработка темы, отличное знание материала, анализ инструментария. Практические занятия – вид учебных занятий, ориентированный на практическое усвоение материала с помощью приборов, инструментов, технических средств обучения, компьютеров и другого специального оборудования.

Обучающая функция практических занятий заключается в освоении обучающимся практических навыков, позволяющих решать прикладные задачи из будущей профессиональной деятельности. Развивающая функция практических занятий реализуется через ориентацию обучающегося на самостоятельное решение отдельных проблем из будущей профессиональной деятельности с помощью специальных знаний и инструментов. Воспитательная функция практических занятий заключена в тесном контакте преподавателя с каждым обучающимся, позволяющем максимально эффективно воздействовать на мировоззрение обучающегося, на формирование у обучающихся навыков культуры общения и чувства корпоративной этики. Организующая функция практических занятий предусматривает управление самостоятельной работой обучающихся, как в процессе практических занятий, так и после них. В ходе практических занятий осваиваются запланированные преподавателем задания, которые создают базис для дальнейшей самостоятельной работы обучающихся, для формирования навыков исследовательской работы, для генерации новых знаний через использование различных информационных ресурсов.

Практические занятия проводятся по подгруппам в компьютерных классах. Цель практических занятий по дисциплине заключается в установлении связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории; обучении умению выполнять поставленные задачи из предметной области, проведении контроля самостоятельной работы обучающихся по освоению курса; обучении навыкам профессиональной деятельности. Основными структурными элементами практических занятий являются:

- обсуждение преподавателем совместно с обучающимися темы занятий с пояснением ее взаимосвязи с будущей профессиональной деятельностью;
- освоение специфики работы с программными средствами, используемыми в профессиональной деятельности;
- консультации преподавателя во время занятий;
- обсуждение и оценка полученных результатов;
- письменный или устный отчет обучающихся о выполнении заданий;
- текущий контроль знаний.

Проведение практических занятий должно осуществляться в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом. Задания для практических занятий берутся из рекомендуемых в рабочей программе.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Виды и типы работ на практических занятиях

1. Семинар «Речевое взаимодействие» и «Коммуникативные модели». Группа разбивается на подгруппы, которые готовят вопросы и упражнения по заданной теме, задают их другой группе и оценивают результаты.
2. Тренинг «Психология коммуникации». Студентам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления.
3. Тренинг «Личное влияние». Студенты знакомятся с различными стратегиями и тактиками личного влияния в процессе делового общения.
4. Практическое занятие «Публичное выступление». Практическое занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.
5. Деловая игра «Устное выступление». В ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил.
6. Тренинг «Письменная коммуникация». Студенты самостоятельно пишут резюме, заявление, объяснительные записки, деловые письма.
7. Деловая игра «Разрешение конфликта». Студенты выступают в роли конфликтологов, анализируют, диагностируют организационные конфликты и рекомендуют способы их разрешения.

8. Конференция «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций». Студенты готовят тезисы и выступления по этическим (национальным) особенностям делового общения в различных странах.

9. Деловая игра «Этикетные модели общения». Студенты готовятся и демонстрируют правила встречи, приветствия и представления деловых партнеров, нормы общения по телефону, правила рассадки за столом и т.д.

Большинство практических занятий проводится в виде деловых игр, на некоторых (конфликты успешная коммуникация необходимо решить кейсы)

1. Ролевая игра. Экспериментальные подтверждения работы принципов взаимодействия с аудиторией. Практическое применение инструментов и методов взаимодействия для достижения целей. Решение проблемных задач по теме.
2. Деловая игра. Практическое применение работы с аудиторией в качестве средств влияния на неё.

Решение проблемных задач:

- позиционирование,
 - возвышение имиджа,
 - антиреклама,
 - отстройка от конкурентов,
 - контрреклама.
3. Деловая игра. Составление эффективной презентации. Разработка и презентация оригинал-макета печатного издания. Применение законов слова и рекламы. Деловая игра с использованием фото- и видеотехники. Фотография. Радиовыступление. Телевыступление. Прямой эфир. Радио- и теледебаты.
 4. Деловая игра. Дебаты. Избирательная кампания кандидатов из группы. Состав штаба. Цели и задачи кампании. Лозунг и девиз кампании. Использование политического PR. Технологии голосования.

Коммуникативные задачи для самоконтроля

1. Вот результаты эксперимента. Хорошенькая журналистка останавливала мужчин-туристов в центре города, на мосту, брала интервью и невзначай оставляла свой телефон. В другом случае она делала то же самое, но на подвесном мостике, перекинутом в горах через бурлящей в ущелье поток. После экспериментов ей позвонили, соответственно, 2 и 8 мужчин. Почему?
2. Объясните почему именно так рекомендуется поступать при тренировке щенков:
 - учить щенка лучше на голодный желудок;
 - когда учат его приходить на зов – стараются уходить (а не приближаться к щенку);
 - поощряют щенка только за выполненные действия, а не «за старание», которое он прилагает;
 - когда собака начнёт подходить на зов, начинают чередовать поощрения: то кусочек колбасы, то просто поглаживание ...
3. В застойное время на одном из предприятий рабочие выносили детали через проходную. Начальник охраны разместился в помещении над проходной с биноклем и телефоном – так он сообщал подчинённым обыскать тех рабочих, кто поправлял что-то под пальто на подходе к проходной... И почти всегда его

- указание приносило «улов». На каком эффекте были основаны действия начальника?
4. Дайте комментарий: почему эстрадные исполнители добиваются, чтобы на их концертах публика им подпевала, хлопала, раскачивалась и т.п.?
 5. Почему торговцы на восточном базаре стремятся, чтобы покупатель непременно взял их товар в руку?
 6. Часто западные продукты, (йогурт, сыр, сырки), расфасованы в упаковки объёмом, чуть меньше необходимого для насыщения питающегося. Какую цель ставят изготовители продуктов и на каком психофизиологическом эффекте основано решение?
 7. Невский проспект. Художник продаёт картины за 15 руб. Никто не покупает... Тогда он вставляет под стекло 100 рублёвую купюру – и указывает цену 115 руб. Картины начинают раскупаться. Почему?
 8. Банк в американском штате Канзас подвергся удачному нападению...голого грабителя. А крупный магазин в Голландии разграбили ясным днём шесть дам, обнажённых до пояса. На что рассчитывали грабители?
 9. В Швейцарских Альпах путника призывают не рвать цветы. Но призывы эти сделаны с учётом национальных стереотипов. Определите, какая надпись выполнена по-немецки, по-английски и по-французски: «Наслаждайтесь цветами, но не обрывайте их!»; «Пожалуйста, не рвите цветы!»; «Цветы не рвать».
 10. Есть деревенский способ лечения больного зуба: надо просто придти в полночь на кладбище и грызть этим зубом свечку на церковной паперти. Проверено: боль проходит. Почему?
 11. Как объяснить «закон цирка»: артисту нельзя уходить с манежа, не выполнив неудавшийся с первого раза трюк?
 12. Почему в лондонском метро (а затем и в других городах и странах) таблички «НЕТ ВЫХОДА», заменили на «ВЫХОД РЯДОМ»?
 13. Как, с точки зрения учения о доминанте А.А. Ухтомского, объяснить известный эффект: когда спешишь в толпе, то буквально «все мешают»?
 14. Донорство – уважаемая во всём мире деятельность. Предложите меры по ВОЗВЫШЕНИЮ имиджа доноров в глазах общества, затратив на это минимум государственных средств...
 15. Почему даже очень популярный артист должен время от времени кланяться публике?
 16. Писатель Д. Хармс говорил: «Телефон у меня простой 32-08. Запомнить легко: тридцать два зуба и восемь пальцев». Факт: после этого люди запоминали этот номер хорошо. Объясните – почему?

17. Прокомментируйте, почему срабатывает на прохожих фраза удачливого нищего: «Дайте мне 5 рублей, а я Вам 10 ... (пауза) спасибо».

18. В США законодательно запрещены заверения типа «Наша фирма – лучшая». Обходя это ограничение,ю сотрудники крупнейшей компании по прокату автомобилей носят значки с надписью, начинающейся так: «Мы в своём бизнесе – вторые ...» Что же написано на значке дальше?

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

а) методы обучения с использованием информационных технологий: программа контроля знаний на университетском портале тестирования <http://brs.kantiana.ru>, дистанционные формы обучения в системе электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта: <http://lms-2.kantiana.ru>.

б) чтение лекций с использованием мультимедийных презентаций,

в) информационные справочные ресурсы:

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>).

- Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>).

- ЭБС Кантиана (<http://elib.kantiana.ru>).

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
202	Мультимедийный проектор Epson, интерактивная доска Interwrite; плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	Ул. Чернышевского, д. 56 а
202	Мультимедийный проектор Epson, интерактивная доска Interwrite; плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью	

	выхода в сеть Интернет	
202	плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	

Используемое программное обеспечение: ABBYY FineReader 11 Pro; Adobe Design Std CS5.5 5.5 MPL AOO Lisence RU; Kaspersky Endpoint Security; Microsoft Office Standart 2010; Microsoft Windows 7

Аннотация учебной дисциплины

Модуль Коммуникативный: «Человек в мире коммуникации»	
Что такое язык — инструмент общения или мощное орудие достижения собственных целей? Что в нашей речи правильно, а что нет и где граница между «нормой» и «отклонением»? Каков он, русский язык начала XXI века, и как его изменяет окружающая действительность? Почему нам не обойтись без речевых жанров и функциональных стилей? Как моделировать коммуникативные ситуации и почему это полезно? Как достичь взаимопонимания с собеседником и обеспечить необходимое коммуникативное воздействие? Что, кроме речи, помогает нам выразить собственную позицию?	
Цель изучения дисциплины	<ul style="list-style-type: none">• Сформировать системное представление о структурно-содержательных и функциональных особенностях устной и письменной коммуникации;• обучить техникам и приемам эффективной коммуникации в различных ситуациях (персональное общение, публичное выступление, институциональные формы коммуникации и т.п.);• углубить представление о естественном языке в его функциональном многообразии, сформировать представление об актуальном состоянии и направлениях развития русского языка
Результаты обучения	Понимание специфики вербальной и невербальной коммуникации; знание принципов логической подачи материала; способность грамотно использовать коммуникативные тактики и стратегии в профессиональной деятельности; навыки взаимодействия с аудиторией; навыки языковой рефлексии и саморефлексии; навыки (само)анализа коммуникативной личности.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)	<ul style="list-style-type: none">• Человек в мире знаков: вербальное и невербальное в коммуникации. Русский язык в начале XXI века: функции языка и глобальные коммуникативные формации; норма и «не-норма»: динамика языковой правильности.• Моделирование коммуникации: коммуникативные модели, коммуникативные ситуации, коммуникативные роли. Шумы и барьеры в общении. Стратегии и тактики коммуникации.• Психология коммуникации: характеристики коммуникативной личности (эго-состояния); психология диалога; коммуникативная позиция и коммуникативное равновесие.• Публичное выступление: голос, дыхательные гимнастики, структурирование текста, работа с аргументами, убеждающее выступление, словесная импровизация.• Коммуникативное взаимодействие: сложная аудитория, «вредные слушатели», цепляющие приемы, метасообщение, конгруэнтное сообщение (кейсы)• Эффективная презентация: приемы работы с текстом, мультимедиа и другими средствами популяризации информации• Успешность коммуникации: коммуникативный кодекс,

	коммуникативные качества речи, коммуникативная компетенция.
Трудоемкость (ЗЕ/часы)	5 ЗЕ
Форма итогового контроля знания	зачет

*В рамках курса разработаны кейсы, тренинги и другие интерактивные формы подачи материала.

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

Вербальное общение – словесное, речевое общение.

Деловое общение – вид общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело.

Диалог – форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участником психических состояний собеседников и их интересов.

Доминанта – психофизиологический фактор, определяющий в течение того или иного времени направленность мышления, поведения и деятельности человека.

Индивидуальность – совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей.

Интеллект – человеческая способность мыслить, рационально познавать мир.

Интерес – побудительная сила деятельности людей.

Интерииоризация – формирование умственных действий человека путем усвоения им содержания и форм его предметной деятельности. Перевод внешней орудийной деятельности во внутреннюю мыслительную деятельность.

Интуиция – внутреннее созерцание.

Когнитивная психология – направление в современной психологии. Его представители – Дж. Келли, Ж. Пиаже и др. исходят из того, что главную роль в поведении людей играет их сознание, познавательная способность и мышление.

Коммуникация – общение, передача информации.

Конфликт – высшая степень развития социальных противоречий, острое столкновение противоположно направленных мнений, позиций, сил.

Лидер – человек, обладающий наибольшим авторитетом и влиянием в группе, организации, политической партии, государстве.

Личность – характеристика социальной природы и сущности человека, совокупность его социальных качеств как субъекта деятельности, мышления, общественных отношений и межличностного общения.

Макросреда – совокупность всех природных и социальных условий, в которых осуществляется жизнедеятельность человека и различных социальных групп.

Межличностное общение – общение между отдельными личностями, обусловленное обстоятельствами природной и социальной среды, а также личными мотивами, проявляющимися в соответствующих потребностях, интересах, целях и идеалах тех или иных людей.

Микросреда – та часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.

Мотивы поведения – побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека.

Невербальное общение – несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

Общение – определяется в психологии как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией познавательного, эмоционально-оценочного или другого характера.

Психика человека – совокупность всех присущих человеку психических процессов, так или иначе отражающих объективную природную и социальную действительность.

Психология личности – основная категория психической науки, прежде всего общей психологии, изучающей все проявления психики людей.

Психология общения – раздел общей и социальной психологии, раскрывающей психологические механизмы общения людей, прежде всего стимулы и мотивы общения, его способы и формы, складывающиеся стереотипы и «технологии» общения.

Резюмирование – подведение итогов беседы.

Этика – учение о морали и нравственности.

Этика делового общения – учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

5. Вопросы для промежуточного и итогового контроля

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Материалы для анализа и обсуждения

Чалдини, Р. Влияние: наука и практика. (Отрывки из книги)

Коварная искренность

© Перевод Е. Н. Волкова, И. Н. Волковой.

Предположим, что мы все же столкнулись с авторитетом, который является компетентным специалистом в интересующей нас области. Прежде чем прислушаться к его мнению, следовало бы задать себе еще один простой вопрос: "Насколько правдивым будет, по нашему предположению, данный авторитет в данном конкретном случае?" Авторитеты, даже наилучшим образом информированные, могут намеренно исказить предоставляемые нам сведения. Следовательно, нам необходимо определить, насколько эти люди надежны в данной ситуации. В большинстве случаев мы так и поступаем. Мы позволяем повлиять на себя в гораздо большей степени тем специалистам, которые кажутся нам беспристрастными, чем тем, которые могут, по нашему мнению, что-то выиграть, убедив нас (Eagly, Wood, & Chaiken, 1978). Исследования показали, что такова особенность мышления людей во всем мире (McGuinnies & Ward, 1980). Размышляя о том, каким образом авторитет может извлечь выгоду из нашей уступчивости, мы обеспечиваем себе дополнительные возможности противостояния его чрезмерному давлению. Даже хорошо осведомленные в какой-либо области авторитеты не убедят нас до тех пор, пока мы не отыщем доказательства того, что они правдиво представляют факты.

Задавая себе вопрос о надежности авторитета, с которым мы имеем дело, мы должны иметь в виду маленькую уловку, которую часто используют "профессионалы уступчивости", чтобы убедить нас в своей искренности: они, как может показаться на первый взгляд, до определенной степени идут против своих собственных интересов. При помощи такого тонкого приема эти люди стремятся доказать нам свою честность. И надо признать, что это им удается весьма часто. Возможно, они упомянут о небольшом изъяне в предлагаемой ими продукции. Однако отмеченный незначительный недостаток неизменно будет теряться на фоне более важных достоинств рекламируемого товара: "Листерин - вкус, который вы ненавидите три раза в день"; "Эвис: мы - номер второй, но мы работаем для вас все усерднее"; "Л'Ореаль: наша продукция не слишком дешевая, но она наилучшего качества". Доказав свою честность в мелочах, "профессионалы уступчивости" неизменно вызывают у людей большее доверие, когда касаются важных аспектов своего предложения (Settle & Gorden, 1974; Smith & Hunt, 1978; Hunt, Domzal, & Kernan, 1981).

Я не раз видел, как описанный выше прием применялся в ресторане, причем имел поразительный эффект. Не секрет, что из-за низкой заработной платы служащие в ресторанах вынуждены дополнять свои заработки чаевыми. Для того чтобы получить щедрые чаевые, одного хорошего обслуживания клиентов недостаточно. Преуспевающие официанты и официантки используют специальные трюки для увеличения чаевых. Они знают, что чем больше счет посетителя, тем большая сумма перепадет им в качестве чаевых. Многие официанты являются опытными и ловкими "профессионалами уступчивости".

Желая выяснить, как же действуют официанты, я подал заявления о приеме на работу в несколько довольно дорогих ресторанов. Однако при отсутствии опыта лучшее, чего я смог добиться, - это должности помощника официанта. Помогая официанту, я мог незаметно наблюдать за действиями моего "босса" и его "коллег" и анализировать их. Вскоре я понял, что особенно преуспевающим официантом в этом ресторане был Винсент. Он каким-то образом умудрялся заставить своих клиентов заказывать очень много, а затем давать необычайно щедрые чаевые. Другим официантам было далеко до Винсента.

Я постарался как можно чаще находить себе какие-нибудь дела вблизи столиков Винсента, чтобы понаблюдать за его стилем работы. Я быстро понял, что у него не было какого-то единого стиля. У Винсента был целый набор подходов, каждый из которых он использовал при подходящих обстоятельствах. Когда посетители приходили семьей, Винсент становился искрометным, как фейерверк, он сыпал остротами, причем, обращался к детям так же часто, как к взрослым. Если ужинать приходила пара молодых влюбленных, официант вел себя сдержанно и немного высокомерно, чтобы запугать молодого человека (разговаривал Винсент исключительно с ним) и заставить его много заказывать и давать щедрые чаевые. С пожилой супружеской парой он держался официально и несколько церемонно, но отказывался от надменного тона; при этом он уважительно обращался к каждому из супругов одинаково часто. Если клиент обедал один, Винсент общался с ним в дружественной манере, был разговорчивым и сердечным. Винсент приберегал свой коронный трюк (он как будто шел против своих собственных интересов) для больших групп, имевших в своем составе от восьми до двенадцати человек. Его мастерство было непревзойденным. Винсент начинал свой спектакль тогда, когда приходило время заказывать первому человеку, обычно женщине. Независимо от того, что она выбирала, Винсент реагировал одинаково. Он хмурил брови, морщил лоб, его рука застывала над блокнотом для заказов. Затем, быстро посмотрев через плечо, нет ли рядом управляющего, он заговорщически наклонялся над столом, чтобы сообщить следующее: "Боюсь, это блюдо сегодня не так хорошо, как обычно. Могу я порекомендовать вместо него ---- или ----?" (В этот момент Винсент предлагал пару блюд из меню, которые были центов на пятьдесят дешевле, чем то блюдо, которое выбрала клиентка). "Они сегодня превосходны".

Таким образом, Винсент приводил в действие несколько основных орудий влияния. Во-первых, даже те клиенты, которые не принимали предложений официанта, чувствовали, что он оказывает им любезность, предоставляя ценную информацию, чтобы помочь им сделать заказ. Клиенты были благодарны Винсенту, и, следовательно, правило взаимного обмена начинало работать в его пользу, что отражалось на размере чаевых. Маневр Винсента не только способствовал увеличению процентной доли стоимости заказа, которую клиенты отводили на чаевые; этот маневр также побуждал клиентов больше и чаще заказывать. Авторитет официанта в глазах посетителей ресторана резко увеличивался, ведь он явно знал, что сегодня вечером хорошо приготовлено, а что - плохо. Более того - и здесь свой вклад вносило то, что Винсент как будто бы шел против своих собственных интересов - клиенты убеждались в том, что официант является заслуживающим доверия источником информации, поскольку он рекомендовал блюда, которые были менее дорогими, чем первоначально заказанные. Вместо того, чтобы попытаться набить свои карманы, он, похоже, искренне старался помочь своим клиентам. По всей видимости, официант был одновременно и знающим, и честным, что вызывало огромное доверие к нему. Винсент не терялся и ловко использовал в своих интересах свой положительный образ. Когда группа заканчивала делать заказы, он обычно говорил: "Очень хорошо, а не хотите ли вы, чтобы я помог вам выбрать вино к заказанным блюдам?" Я наблюдал эту сцену почти каждый вечер, и каждый раз реакция посетителей на предложение Винсента была одинаковой – улыбки, кивки и в большинстве случаев общее одобрение.

Даже находясь на некотором расстоянии от столика, я мог читать на лицах посетителей такие мысли: "Конечно, ты знаешь, что здесь хорошо, и ты явно на нашей стороне. Посоветуй нам, что взять". С довольным видом Винсент – он действительно знал, какие марки вин имеются в наличии - обычно рекомендовал самые изысканные и, соответственно, дорогие вина. Он был так же убедителен, когда дело доходило до выбора десерта. Клиенты, которые в другом случае, возможно, вообще не стали бы заказывать десерт, под влиянием восторженных описаний Винсента решали съесть "печеную Аляску"

и вдобавок шоколадный мусс. В конце концов, кому же верить, как не показавшему себя только с лучшей стороны специалисту?

Сочетая в своем маневре правило взаимного обмена и принцип влияния заслуживающего доверия авторитета, Винсент значительно увеличивал как свои чаевые, так и основные расходы клиентов, с которых эти чаевые начислялись. Дела его благодаря этому трюку шли просто великолепно. Обратите внимание на то, какую важную роль играло кажущееся отсутствие заботы о личной выгоде. Клиентам казалось, что Винсент шел против своих собственных интересов, и это также работало на него.

[...]

СТЕРЕОТИПЫ ДОЛЖНЫ БЫТЬ НЕПРИКОСНОВЕННЫМИ

Поскольку технологии развиваются гораздо быстрее, чем человеческое сознание, нашей естественной способности обрабатывать информацию, скорее всего, в недалеком будущем станет недостаточно для того, чтобы мы могли ориентироваться в потоке перемен и возможностей, характерном для современной жизни. Все чаще и чаще мы будем уподобляться низкоорганизованным животным, которые не в состоянии ориентироваться в многообразии окружающей среды. В отличие от низших животных, чья способность к познанию мира всегда была резко ограниченной, мы сами сделали себя относительно неполноценными, построив чрезвычайно сложный мир. Наша искусственная неполноценность будет иметь те же самые последствия, что и естественная неполноценность животных. Принимая решения, мы будем все реже в полном объеме осмысливать ситуацию и все чаще будем концентрировать свое внимание на каком-то одном, скорее всего, самом характерном, элементе доступной нам информации.

Когда эти отдельные элементы действительно являются характерными, нет оснований излишне настороженно относиться к подходу, основанному на стереотипном ограничении внимания и автоматической реакции на поступающую конкретную информацию. Проблема возникает тогда, когда по каким-либо причинам обычно заслуживающие доверия сигналы начинают подавать нам плохие советы и побуждать нас к совершению ошибочных действий и принятию неверных решений. Как мы уже отмечали, одной из таких причин может являться стремление “профессионалов уступчивости” извлечь выгоду из нашего достаточно бездумного механического реагирования на большинство раздражителей. А поскольку ритм и форма современной жизни таковы, что мы все чаще реагируем на происходящее стереотипно, мы все чаще будем сталкиваться с попытками “профессионалов уступчивости” обмануть нас.

Как же можно противостоять “профессионалам уступчивости”, пытающимся извлечь выгоду из нашей склонности к стереотипному реагированию? Я бы настаивал не на уклончивом поведении, а на мощной контратаке. Однако, здесь имеется один важный нюанс. “Профессионалов уступчивости”, которые играют честно, не следует считать врагами; напротив, они являются нашими союзниками и партнерами в процессе обмена материальными ценностями и социальными благами. Мы должны оказывать сопротивление лишь индивидам, фальсифицирующим, подделывающим или представляющим в ложном свете информацию, получение которой “запускает” наши стереотипные реакции.

[...]

Ранее я уже предостерегал читателей от приобретения любого продукта, качества которого расхваливаются в поддельном, якобы “не подготовленном заранее интервью”. Нам следует посылать производителям таких продуктов письма с объяснением причин, по которым мы не приобретаем их товар, и предлагать этим производителям отказаться от услуг выбранных ими рекламных агентств. Я порекомендовал бы принимать аналогичные меры в ответ на любое злоупотребление “профессионала уступчивости” при использовании им принципа социального доказательства (или любого другого орудия влияния) подобным образом. Нам следует отказаться от просмотра телевизионных передач, в которых звучит записанный на пленку смех. Бармен, который начинает смену,

"посолив" блюдо для чаевых несколькими собственными купюрами, не должен ничего получать от нас. Если после длительного ожидания в очереди у дверей какого-либо ночного клуба мы обнаруживаем внутри достаточно свободного пространства и понимаем, что нас специально заставили ждать, чтобы произвести на нас впечатление фальшивым доказательством популярности клуба, нам следует немедленно уйти и объяснить причину нашего ухода тем, кто все еще остается в очереди. Иными словами, нам следует быть готовыми прибегнуть к бойкоту, угрозе, противостоянию, осуждению, да к чему угодно, чтобы поставить мошенников на место.

Я не считаю себя неуживчивым по натуре, но я активно выступаю за подобные воинственные действия, потому что, в определенном смысле, нахожусь в состоянии войны с эксплуататорами. Мы все находимся в состоянии войны с ними. Однако важно понимать, что основной мотив их действий – получение прибыли – не является сам по себе поводом для вражды; в конечном счете, мы все в той или иной степени стремимся к богатству. Мы не должны мириться вот с чем – с любой попыткой кого бы то ни было извлечь из ситуации выгоду посредством обесценивания часто автоматически используемых нами стереотипных методов. Стремительный напор современной жизни вынуждает нас при необходимости использовать проверенные стереотипы, эмпирически определенные правила и принципы. Они больше не являются роскошью; по мере ускорения ритма они во все возрастающей степени становятся бесспорно жизненно необходимыми. Вот почему нам не следует оставаться равнодушными всякий раз, когда мы видим, как какой-нибудь “профессионал уступчивости” злоупотребляет орудиями влияния. Мы испытываем потребность в правиле взаимного обмена, принципе социального доказательства и других рассмотренных в этой книге принципах и правилах. Но мы, естественно, станем пользоваться ими менее охотно, если будем часто сталкиваться с хитростями “психологических спекулянтов”. В этом случае нам трудно будет, не откладывая, решать все возникающие вопросы. Мы не можем допустить этого. Необходимо бороться. Ставки слишком высоки.

Глава 44. Алексей Алексеевич Ухтомский

Но где наименее выдуманная мною самим, наиболее безусловная, наиболее конкретная и непрестанная новая реальность, как не в живом человеческом лице вне меня? Что же более, нового непрестанно обновляющегося, чем человеческое лицо рядом и около меня. Поставить доминанту на человеческое лицо, то есть на реальнейшую из реальностей, то, что дано тебе сейчас и в ближайшем встречном человеке — это значит уметь заранее приветствовать и принимать все то новое, постоянно вновь заявляющее о себе бытие другого, независимо от моих ожиданий и теорий о нем. Категория лица должна быть принята в качестве вполне самостоятельного, исключительного фактора опыта и жизни наравне с такими категориями, как причина, бытие, единство, множество, цель, - и человеческая деятельность, культура, исторический подвиг является поистине «звонящей медью и бряцающим кимвалом»

Задача современной психофизиологии – изучить научными средствами **ЦЕЛОСТНОГО ЧЕЛОВЕКА**, как «сплав» духовных и физических возможностей. Но для системного решения такой задачи всегда необходимо наличие системообразующего фактора, выявляющего новые свойства целого, которые не содержатся в его элементах. Открытием такого фактора и безусловным достижением отечественной психофизиологии стал **ПРИНЦИП ДОМИНАНТЫ, сформулированный А.А.Ухтомским еще в 1922-1923 г.г** Именно **ДОМИНАНТА**, как «рабочий орган мозга» и как фактор поведения и мышления, по Ухтомскому, естественно **ОБЪЕДИНЯЕТ** понятия о **ДУХОВНОМ И ФИЗИЧЕСКОМ ЧЕЛОВЕКЕ**. Этот принцип научно объясняет разные уровни системной организации психофизиологических процессов: низшие, организменные, бессознательные и высшие, сознательные, мыслительные, включая интуицию как проявление «рецепции высшего порядка».

Все поведение человека, его работа, страсти и творчество основаны на конкуренции разных доминант. При этом доминанты высшего порядка служат фундаментом и движущим фактором всех установок и побуждений. Принцип доминанты выявляет физиологические механизмы активного поведения человека, его духовности, стремления к знаниям, преодолению трудностей.

Ухтомский писал: «Не прирожденное наследие рефлексов и инстинктов, но борьба текущих, конкретных доминант с унаследованным поведением». Доминанты – конкретные определители поведения, не составляют незыблемого и постоянного фонда, они – «расширяющееся достояние человека». Доминанты влекут его к деятельности, к «тратам потенциала», но они же создают новые, более высокие уровни энерго-информационного равновесия организма, **УВЕЛИЧИВАЮТ ТВОРЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ, ЧТО ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ ТРУД**, иногда громадное напряжение организма.

В условиях нормального взаимоотношения со средой человек, согласно Ухтомскому, связан с ней интимнейшим образом: чем больше он работает, тем больше «тащит на себя» энергии из среды, забирает и вовлекает ее в свои процессы. «Тогда понятно – пишет Ухтомский – что как раз более сильный деятель с мощной работой центральной нервной системы и всей аппаратуры, кот. от нее зависит, способен за свою жизнь забрать и переработать большую сумму энергии из среды и вовлечь ее в сферу своей работы, для того, чтобы дать в сумме мощный рабочий результат и длительные рабочие последствия, кот. на долгое время заставят вспоминать эту центральную нервную систему, когда ее самой уже не будет».

Т.о., доминантная теория ориентирует научную организацию труда, профилактическую медицину и педагогику не на принцип ограничения, минимизации, а на принцип активного преодоления препятствий и напряженную творческую деятельность, что одновременно служит залогом физического здоровья. Экспериментально доказано, что на определенной стадии развития доминанта мозга изменяет все процессы в организме – энергообменные, биохимические, вегетативные и т.д., поэтому изучение этих и др. показателей бессмысленно, если оно проводится вне связи с одновременным выявлением доминантных состояний мозга человека.

Учение о доминанте впервые позволяет научно объяснить связь психических и физиологических процессов не только через органы чувств, но и прежде всего посредством РЕЧИ. По Ухтомскому, **ЭТО НЕ ПРОСТО СПОСОБ ОБЩЕНИЯ ЛЮДЕЙ, НО МОЩНЫЙ ПУТЬ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ВСЕ ПРОЦЕССЫ В ОРГАНИЗМЕ. СЛОВА И ИХ ОБРАЗЫ – САМЫЕ МОЩНЫЕ ДОМИНАНТЫ.**

Именно мощная доминанта способна сильно затормаживать восприятие ненужных ей сигналов из внешней и внутренней среды, угнетать проявления других доминант. При этом человек может ошибаться в своих поступках, не замечать опасностей, состояния других людей. Такие жесткие доминанты характерны для религиозных, политических, идеологических устремлений человека-фаната. С помощью формирования таких доминант обычно происходит управление сознанием и подсознанием людей, манипулирование ими.

Чтобы управлять людьми, надо знать их доминанты, чтобы владеть собой, надо узнать себя через знание своих доминант, чтобы быть счастливым, нужно выработать в себе **ОСОБУЮ ДОМИНАНТУ**, кот. Ухтомский назвал «**ДОМИНАНТОЙ НА ЛИЦО ДРУГОГО, КАК ЗАСЛУЖЕННОГО СОБЕСЕДНИКА**».

Доминантный механизм работы мозга обеспечивает естественную потребность в новых знаниях. Значит, активный способ обучения через мышление должен стать методологической основой построения педагогического процесса. А.А.Ухтомский полагал, что «мысль внутри себя имеет самообеспечение», повышает работоспособность мозга. В процессе размышления ускоряется запоминание, растет емкость памяти. Пассивное же запоминание (кодирующая педагогика) ограничено гораздо более узкими

рамками как по объему, так и по времени усвоения потока информации. В этом – особенность работы мозга: при отсутствии яркого и стойкого доминантного очага возбуждения, создающегося мышлением, длящийся поток информации быстро затормаживает, дезактивирует нейроны мозга. Пассивное запоминание (даже при наличии частых повторов) не делает знания прочными, не разовьет способность творчески их использовать. Ухтомский писал: «МЫ – НЕ НАБЛЮДАТЕЛИ, А УЧАСТНИКИ БЫТИЯ, НАШЕ ПОВЕДЕНИЕ – ТРУД».

Творческий доминантный способ обучения прежде всего затруднен в условиях чрезмерной многопредметности, приводящей к излишней конкуренции разнонаправленных доминант, не дающей возможности для нормальной эволюции развития каждой из них. Необходимо оптимальное ограничение количества предметов, изучаемых в одном семестре (возможно, до 3-4). При этом необходимо оптимальное комплексное объединение дисциплин, предусматривающее своевременный процесс взаимопроникновения понятий смежных курсов на основе закона подкрепления доминанты. Этот закон наиболее ярко выражен на определенных стадиях эволюции каждой из доминант – фазе генерализации. В то же время интересов должно быть достаточно много. Знания, навыки, понятия не должны закиснеть, изолированно самоутверждаться – это путь изоляции нейронных ансамблей, снижающий творческий потенциал мозга.

Из книги "Парадоксы творческого сознания" В.И. Лобачёв, Л.П. Павлова

О РОЛИ ИДЕАЛИЗАЦИИ В ТВОРЧЕСТВЕ: ЗАКОН ЗАСЛУЖЕННОГО СОБЕСЕДНИКА

Мало кто до сих пор осознал, что именно А.А. Ухтомский сделал еще один решительный шаг к истине "с помощью веры" – в научном решении главной задачи человечества – обретения счастья и бессмертия души не в загробной, а в реальной, сложной и противоречивой жизни человека. Он не ушёл назад в религию, как многие крупные мыслители в конце своей жизни; он выдвинул человечеству самую сложную и конечную задачу – творческого поиска Заслуженного Собеседника, непременно путём напряжённейшего труда над собой, чтобы увидеть другого человека непредвзято, открыть его для себя не как своего Двойника, а как нечто совершенно новое, неповторимое – "выработать доминанту на лицо другого" (другое Я). Человек сам может обрести, заслужить бессмертие своего духа и души – с помощью закона идеализации – Заслуженного Собеседника, идеализации другого лица: "Собеседник твой таков для тебя, каким ты его заслужил! Тем, что не заканчиваешь его образа и не произносишь над ним окончательного суда, открываешь себе возможность его идеализировать, любить, проектировать и осуществлять вместе с ним НОВУЮ ЛУЧШУЮ ЖИЗНЬ! Строить и расширять жизнь и общее дело можно лишь с тем, кого любишь, любить можно лишь того, кого идеализуешь, а идеализуешь того, относительно кого ты допускаешь возможность лучшего и большего, чем он кажется сейчас, т.е. прогрессирующая, расширяющаяся, взимоспасающая жизнь возможна лишь с тем собеседником, которого ты интерполируешь и проектируешь лучшими чертами, которые ты можешь почерпнуть в своих собственных нравственных ресурсах". Ухтомский считал, что только с того момента, когда однажды откроется человеку, что есть вне его равноценное ему лицо человека, он сам впервые из антропоида начнет преобразаться в Человека! "Всё в его жизни и он сам преобразится!" Человечество будет счастливо лишь тогда, когда люди СУМЕЮТ СОЗНАТЕЛЬНО ОБУЗДАТЬ СВОЮ ЭГОЦЕНТРИЧЕСКУЮ "Я-ДОМИНАНТУ", она не соответствует изначальной, выработанной новым типом естественного отбора АЛЬТРУИСТИЧЕСКОЙ ПРИРОДЕ, СОЦИАЛЬНОЙ СУЩНОСТИ ЧЕЛОВЕКА – любой вновь рождённый индивид приобретает родовые качества человека (без исключения – все!) только через совместно-разделённую со взрослыми людьми и преданием рода активную, в сущности творческую деятельность. Опыт для человека

всегда нов, он не врождён ему ни в одном психическом акте и даже двигательном-поведенческом акте – сущностное отличие от животных предполагает в человеке новый тип взаимодействия со средой – сознание, т.е. опосредование через общественное, родовое знание, через "нас", "наше со-знание".

Заблуждение индивидуализма, столь характерное для современного человека, не только чревато уклонением в потребительский эгоизм, вредящий другим людям: индивидуализм сознательный – это путь к самоуничтожению личности и к снижению творческой функции мозга, т.к. СВОБОДА ОТ ДРУГИХ ОБОРАЧИВАЕТСЯ НЕСВОБОДОЙ ОТ СЕБЯ, "САМОРАБСТВОМ". "...ибо там, где "МЫ" никогда не закончено, - писал Ухтомский, - всегда для нас движется, исполнено надежды и будущего, всегда мы готовы взять на себя ответственность за это наше волнующееся, уповающее на будущее". Иначе для самого человека наступает то роковое, бесконечное оскудение духа, когда он умирает от иссякновения любви "посреди своего Вавилона". Исчезает не только смысл бытия – снижается и творческий потенциал мозга человека-аутиста.

Не только в культуре общения как такового, но и в творчестве по Ухтомскому важно «воспитание единства деятельного внимания, переносимого на приходящее лицо, или вновь встреченный предмет, так, чтобы читать его и заданную в нём судьбу с возможной адекватностью». Это сосредоточенное «собеседование» со встречным лицом и лицами – взаимопользительно, поскольку при этом открываются собеседникам «ответы на свои дела, кот. ещё не поняты для них самих, а только ещё носятся в досознательном и готовятся открыться».

Ухтомский описал и другой, весьма трагический для человека вариант – познание других, лиц и предметов среды «через себя», автоматическая оценка других лиц и среды, исходя из собственного опыта и установок. «Вот трагедия человека: куда и к кому ни приведёт его судьба, всюду он приносит с собой себя, на всё смотрит через себя и не в силах увидеть того, что выше его!». В таком случае человека видит только свою копию – Двойника, весь мир для него окружён «двойниками». Так описан тип духовной организации нетворческого человека, неспособного к «озарению» другим. Такой человек становится не только одинок и замкнут, но не способен к творчеству, не способен «выйти из себя» к подлинному содержанию окружающего бытия. Понимание действительности надо ещё заслужить: человек, глухой к другому, столь же слеп и глух в отношении к Природе, он обречён на сожительство с одним лишь своим двойником.

Это извращение природы человека не столько врождено в виде известного психологам свойства "интровертированности", сколько достигается социальной выгодностью в настоящей исторической период эгоцентрически замкнутых доминант личности при том общественном устройстве, когда человек попускается эксплуататором его труда как "рабочая сила" и разрывается социальная сущность человека и способ его существования.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины

«Модуль личностно-ориентированного совершенствования»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

Содержание

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ	6
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	10
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	14
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	36
6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	37
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	37
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ	39
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	39
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).....	44
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	44

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины (модуля): «Модуль личностно-ориентированного совершенствования»

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью изучения курса «Модуль личностно-ориентированного совершенствования» является развитие навыков самостоятельного анализа различных видов информации, использования гуманитарных знаний и психологических технологий для личностного и профессионального роста. Формирование у студентов представлений о критическом мышлении, ценностях и морали, об эффективном личностном самосовершенствовании, междисциплинарной картине развития представлений о личности в человеческой культуре и цивилизации.

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать научно-психологические основы выбора, процессуально-структурные компоненты психологического феномена «выбор», основные направления современной этики, базовые элементы и приемы, применяемые в подготовленной публичной речи. Уметь составлять перспективный план жизни, с учетом возможных препятствий, решать конфликтные ситуации, опираясь на знания о стратегиях поведения, аргументированно излагать свои моральные убеждения и

		<p>составлять хорошее самостоятельное публичное выступление.</p> <p>Владеть приемами самооценки, эффективного общения и слушания, позитивного общения, конгруэнтного поведения, анализа собственных нравственных ценностей и поступков, подготовки, корректировки выступления.</p>
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Место дисциплины «Модуль личностно-ориентированного совершенствования» определяется тем, что она создает необходимую теоретическую базу для восприятия студентами дисциплин учебного плана. Преподавание учебной дисциплины строится таким образом, чтобы на лекционных занятиях при сочетании систематического и проблемного принципов знакомить студентов с современными концепциями тематических блоков дисциплины. На практических занятиях основное время отводится изучению источников и проведению тренингов.

Помимо аудиторных занятий, предусмотренных расписанием, организуется самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины. Она включает в себя изучение источников, а также ряда тем по учебной, научной и справочной литературе. Формой итогового контроля знаний является зачет.

Дисциплина «Модуль личностно-ориентированного совершенствования» является обязательной дисциплиной вариативной части ОПОП и находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с рядом дисциплин:

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
УК-6	Модуль педагогический; Модуль Предпринимательский Модуль Информационно-	Модуль личностно-ориентированного совершенствования	Модуль педагогический; Модуль Предпринимательский Модуль Информационно-

	технологический Модуль коммуникационный		технологический Модуль коммуникационный
--	---	--	---

1.4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 часа.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, составляет 34,25 часа, в том числе:

- лекции 16 часов,
- практические занятия 16 часов,
- КСР – 2 часа.

Самостоятельная работа обучающихся составляет 145,75 часов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Тематический план

Темы	Количество часов				
	Аудиторные занятия				Самостоят. работа
	Всего аудиторных	в том числе			
		Лекции	Практ. занятия	Лаборат. занятия	
Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры	8	2	2	-	29
Тема 2. Моральная культура личности	8	2	4	-	29

в современном мире						
Тема 3. Эстетика на переломе культурных традиций		8	2	4	-	29
Тема 4. Психология выбора и взаимоотношений		12	6	4	-	29
Тема 5. Тренинг личностного роста и профессионального успеха		12	4	4	-	29
Всего часов по дисциплине		32	16	16	-	145
Промежуточная аттестация	Контактная работа	0,25				
	Самостоятельная работа					0,75
Форма контроля – зачет						
Итого по дисциплине, включая КСР		180 часов, КСР 2 часов				

Содержание дисциплины

Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры

Курс сформирует навыки яркого, ясного и последовательного, красивого выражения собственного мнения. Владение риторической культурой и основами ораторской практики позволит не только самостоятельно подготавливать успешные выступления, защищать этические и эстетические ценности, весомо выражать позицию по вопросам практического характера, но и оценивать чужую речь. В курсе даются инструменты для разбора и оценки публичных выступлений, звучащих в современном информационном пространстве.

Актуальная риторическая практика раскрывает возможности быть профессиональным, точным и естественным, выступая с речами и общаясь со знакомыми и незнакомыми людьми. Девиз курса: Из хорошей мысли должно следовать совершенное слово! Тематика курса: Значение этических и эстетических ценностей для риторики. Две риторические стратегии в культуре: критико-рационалистическая и антропологически-релятивистская. О воплощении ораторского замысла. Изобретение: что сказать. Расположение мыслей в речи: где сказать. Построение речи, структура выступления. Выбор уместных и эффективных аргументов: аргумент в действии. Полемическое красноречие (эристика): о теории и практике спора. Этические основы ведения спора. Дебаты по актуальным проблемам современности, отработка навыков ведения спора.

Тема 2. Моральная культура личности в современном мире

Дискуссионный характер современной этики, связь с публичными сферами общества, потребность в профессиональных знаниях, ориентация на открытость, плюрализм различных точек зрения. Современные направления этики: деонтология, утилитаризм, этика добродетелей. Трактовка морального выбора и моральной ответственности в них. Понятие моральной культуры личности. Проблемы прикладной этики. Экологическая этика («нравственно-понимающее» отношение к природе, новое экологическое мышление, инвайронментализм). Биомедицинская этика (принципы биоэтики, типы взаимоотношений врача и пациента, этика биомедицинских исследований).

Тема 3. Эстетика на переломе культурных традиций

Знание современных проблем эстетики позволяет составить целостное представление об основных тенденциях развития современного искусства и культуры в целом, дать философскую оценку такому важному элементу культуры, как эстетические ценности. В процессе изучения учащиеся должны получить представление об актуальных дискуссионных вопросах современной эстетики: Основные направления и темы в современной эстетической теории. Развитие техники репродуцирования и трансформация условий человеческого восприятия. Влияние средств массовой информации и техники репродуцирования на «производство» и «потребление» в эстетической сфере. Функция искусства в эпоху научно-технической революции. Художественные и эстетические цели искусства во взаимодействии с общекультурными и общесоциальными функциями. Роль искусства в обществе. Проблемы эстетического вкуса и эстетического идеала. Соотношение рационального и иррационального,

интеллектуального и эмоционального в художественном творчестве. Новые эстетические категории: абсурд, лабиринт, симулякр, жестокость, безобразие.

Тема 4. Психология выбора и взаимоотношений

Выбор: от чего он зависит и как его делают. Психология выбора.

Пол, гендер, сексуальность и сексуальная культура. Мужчины и женщины: личностные различия, индивидуальные характеристики и социализация. Проблема формирования гендерных ролей и стереотипов. Психологическая динамика отношений

Основные понятия и проблемы психологии семьи и семейной психотерапии. Проблемные зоны в психологии семьи и системный подход к её диагностике. Принципы и методы семейной психотерапии.

Социально-психологические компоненты сексуального поведения. Формирование сексуальности и сексуального поведения. Клиническая психология сексуальных расстройств у мужчин. Клиническая психология сексуальных расстройств у женщин. Сексуальные дисгармонии супружеской пары. Сексуальные расстройства связанные с нарушениями психики. Профилактика сексуальных нарушений.

Тема 5. Тренинг личностного роста и профессионального успеха

Тренировка самопрезентации. Формирование и развитие «Я-образа». Тренировка памяти, внимания и навыков саморегуляции. Тренировка навыков общения.

Средства создания атмосферы безопасности и доверия. Основные аспекты эффективной беседы. Виды слушания и принципы их применение.

Поведение в конфликте. Конструктивное разрешение конфликтов. Медиация. Особенности общения с агрессивным клиентом.

Психология здоровья и телесности. Апатия, депрессия и тревога – как они появляются и как с ними справляться. Средства саморегуляции эмоциональных состояний. Обратная связь в общении (критика, одобрение).

Определение понятия «психосоматика», место психосоматических расстройств в современных классификациях. Основные концепции происхождения психосоматических расстройств. Образ тела и нарушения пищевого поведения.

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

- Материалы лекций
- Материалы семинарских занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

Наименование темы, в соответствии с тематическим планом	Наименование темы (задания) для самостоятельной работы	Название учебно-методической литературы для самостоятельной работы
Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры	1. Отработка техники речи 2. Логическая аргументация в речах 3. Украшение речи, придание стиля речи 4. Риторика диалога, спор, дебаты	1. Вансовская, Л.И. Практикум по технике речи:(Фонационный тренинг): Учеб.пособие/ Л.И. Вансовская; СПб.гос.ун-т. - 2-е изд.,испр.и доп.. - СПб.: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та, 2001. - 124 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1) 2. Васильев, Ю. А. Сценическая речь: движение во времени: учеб. пособие для студентов вузов/ Ю. А. Васильев; С.-Петербур. гос. акад. театрального искусства. - СПб.: СПбГАТИ, 2010. – 318. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N6(1) 3. Кондакова, Ю. В. Устная публичная речь: учеб. пособие/ Ю. В. Кондакова; Федер. агентство по образованию, Урал. гос. ун-т им. А. М. Горького. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2010. - 167 с. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1)

		<p>4. Хоменко И. В. Логика. Теория и практика аргументации [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для приклад. бакалавриата / И. В. Хоменко, 2017. - 1 on-line, 327 с.</p> <p>Имеются экземпляры в отделах: ЭБС Кантиана(1)</p> <p>5. Брюшинкин, В. Н. Логика: учеб. для студ. гуманитарных вузов и фак., изуч. логику/ В. Н. Брюшинкин. - 3-е изд., доп. и испр.. - М.: Гардарики, 2001. - 334 с. Имеются экземпляры в отделах: всего 158: УБ(153), ч.з.N2(2), ИБО(1), ч.з.N1(1), ч.з.N7(1)</p> <p>6. Ивлев, Ю. В. Теория и практика аргументации: учеб. для вузов/ Ю. В. Ивлев. - М.: Проспект, 2013. - 287, [1] с.: ил.. - Библиогр.: с. 286-287 Имеются экземпляры в отделах: НА(1)</p>
<p>Тема 2. Моральная культура личности в современном мире</p>	<p>1. Современные биомедицинские технологии.</p> <p>2. Моральные аспекты использования атомной энергии.</p> <p>3. Дискуссии о наказании в современной этике и юриспруденции.</p>	<p>Основная литература</p> <p>1. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2016. - 1 on-line, 516 с.. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр. в конце ст.. - Лицензия до 30.12.2019. - ISBN 978-5-9916-3131</p> <p>Дополнительная литература</p> <p>1. Введение в биоэтику: учеб. пособие/ А. Я. Иванюшкин, В. Н. Игнатьев, Р. В. Коротких [и др.]. - Москва: Прогресс-Традиция, 1998. - 381, [3] с. - Библиогр.: с. 381 (22 назв.). - ISBN 5-89826-006-4</p> <p>2. Гусейнов, А. А. Этика: учебник для</p>

		<p>студ. вузов/ А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян ; Ин-т "Открытое общество". - Москва: Гардарика, 1998. - 470 с. - (Disciplinae). - Библиогр. в конце тем. - ISBN 5-7762-0043-1</p> <p>3. Назаров, В. Н. Прикладная этика: учебник/ В. Н. Назаров. - М.: Гардарики, 2005. - 302 с. - (Disciplinae). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 5-8297-0242-8</p> <p>4. Силуянова, И. В. Биомедицинская этика [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для вузов/ И. В. Силуянова. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 313 с.. - (Специалист). - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-06472</p> <p>5. Ушаков, Е. В. Биоэтика: учеб. и практикум для вузов/ Е. В. Ушаков; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - Москва: Юрайт, 2016. - 304, [2] с.: ил., табл.. - (Специалист). - Библиогр.: с. 306 (18 назв.). - ISBN 978-5-9916-6142-3</p>
<p>Тема 3. Эстетика на переломе культурных традиций</p>	<p>1. Основные характеристики проблемы неклассической эстетики</p> <p>2. Особенности искусства в эпоху его технической воспроизводимости</p> <p>и</p> <p>3. Основные тенденции в искусстве первой половины 20 века</p>	<p>1. Дедюлина М.А. Современная эстетика. Учебное пособие. Таганрог, 2007.</p> <p>2. Беньямин В. Произведение искусства в эпоху его технической воспроизводимости. М., 1996.</p> <p>3. Гадамер Г.Г. Онемение картины // Гадамер Г.Г. Актуальность прекрасного. М., 1991.</p> <p>4. Ортега-и-Гассет Х. Дегуманизация искусства. // Ортега-и-Гассет. Эстетика. Философия культуры. М., 1991.</p>

<p>Тема Психология выбора и взаимоотношен ий</p>	<p>4. Клиническая психология сексуальных расстройств мужчин. Клиническая психология сексуальных расстройств женщин. Сексуальные дисгармонии супружеской пары. Сексуальные расстройства связанные с нарушениями психики. Профилактика сексуальных нарушений</p>	<p>1. Акимова Л. Психология сексуальности. Смил. 2005 http://svitk.ru/004_book_book/10b/2307_akimova-psihologiya_seksualnosti.php 2. Ильин Е.П. Психология любви. Питер. 2013</p>
<p>Тема Тренинг личностного роста и профессиональ ного успеха</p>	<p>5. 1. Тенденции и направления исследований современной психологии. 2. Роль психологических знаний в жизни человека в постоянно меняющемся мире. 3. Возможность и личностного становления и</p>	<p>1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва: Юрайт, 2016. - 463 с.: табл. 2. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект: пер. с англ./ Дэниел Гоулман ; [пер. с англ. А. Исаевой]. - Москва: Сбербанк; Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2016. - 461, [1] с. 3. Даттон, К. Флипноз. Искусство мгновенного убеждения/ Кевин Даттон ; [пер. с англ. Н. Буравовой]. - Санкт-Петербург; Москва; Екатеринбург:</p>

	<p>самореализации в современном обществе.</p> <p>4. Психологические аспекты оптимального посторения профессиональной ккарьеры.</p> <p>5. Социальная компетентность как психологический феномен.</p>	<p>Питер, 2017. - 407, [1] с.: ил..</p> <p>4. Дуэк, К. Гибкое сознание. Новый взгляд на психологию развития взрослых и детей/ Кэрол Дуэк ; пер. с англ. Светланы Кировой. - [2-е изд.]. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 299, [1] с.</p> <p>5. Знаков, В. В. Психология понимания мира человека / В. В. Знаков; РАН, Ин-т психологии. - Москва: Ин-т психологии РАН, 2016. - 488 с.: табл..</p>
--	---	---

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций является последовательное изучение студентами содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий на лекциях, на занятиях семинарского типа (практических занятиях) и во время самостоятельной работы. Результаты текущего контроля студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

**Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Модуль личностно-ориентированного
совершенствования»**

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры	УК-6	Работа на практических занятиях	Подготовка хрии	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 2. Моральная культура личности в современном мире	УК-6	Работа на практических занятиях	Собеседование	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 3. Эстетика на переломе культурных традиций	УК-6	Работа на практических занятиях	Проверка конспектов, круглый стол, эссе	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 4. Психология выбора и взаимоотношений	УК-6	Работа на практических занятиях	Активность на занятиях. Участие во фронтально-коллективной и групповой формах работы.	зачет	устно; электронно (портал БРС)
Тема 5. Тренинг личностного роста и	УК-6	Работа на практических занятиях	устные ответы, участие в дискуссии, письменные	зачет	устно; электронно (портал БРС)

профессионального успеха			работы		
Зачет	УК-6			зачет	устно; электронно (портал БРС)

Последовательность формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «Модуль личностно-ориентированного совершенствования»

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Темы раздела дисциплины				
	1	2	3	4	5
	Формируемые компетенции				
УК-6	+	+	+	+	+

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

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции:

Код компетенции	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Данными компетенциями студенты овладевают на лекциях (информационно-аналитический компонент формирования компетенций), на практических занятиях (семинарах), а также в ходе выполнения заданий по самостоятельной работе (деятельностный компонент формирования компетенций).

1-й этап – темы 1-3. На лекциях студенты должны усвоить основы теоретических представлений о риторике, этике и эстетике. На занятиях семинарского типа и в ходе самостоятельной работы студенты должны углубить

приобретенные на лекциях теоретические знания, а также сформировать умения и навыки риторической культуры и морального анализа собственной личности, уяснить специфику перелома эстетических традиций. Оценка компетенций осуществляется в ходе опроса и дебатов на практических занятиях и при проверке письменных заданий, выполненных во время самостоятельной работы.

2-й этап – темы 4-5: Во время всех форм занятий студенты овладевают комплексом представлений о целостности и связи фундаментального и прикладного компонентов базовых психологических знаний, комплексом социально-психологических знаний о процессуально-структурных компонентах выбора; о факторах, способствующих или мешающих сделать выбор (принятию эффективного решения); об основных механизмах и закономерностях межличностного общения; о конструктивном поведении в конфликте. На практических занятиях студенты вырабатывают умения и навыки учебной деятельности как индивидуально, так и в малых группах при ведении учебных дискуссий; демонстрируют умения анализа межличностных отношений и их особенностей с позиции конструктивности/деструктивности по заданной теме в рамках дисциплины «Психология выбора и межличностных отношений». Оценки уровня обученности по учебной дисциплине осуществляется на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого принимается наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Шкала оценивания компетенций

1-й этап

Оценка «неудовлетворительн о» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительн о» или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» или высокий уровень освоения компетенции
---	---	---	---

<p>Допущены существенные ошибки в знании теоретического материала, в оперировании понятиями.</p> <p>Сформированность знаний, умений, навыков не показана.</p> <p>Существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.</p>	<p>Обучаемый проявляет определенную самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий.</p> <p>Демонстрирует знание основной литературы, основного учебно-программного материала, владение базовым категориальным аппаратом.</p> <p>Выполнено не менее 50% предусмотренных программой заданий.</p>	<p>Студент демонстрирует самостоятельное применение знаний, умений и навыков при выполнении заданий.</p> <p>Демонстрирует знание основной и частично дополнительной литературы, основных подходов.</p> <p>Выполнено 70% - 85% предусмотренных программой заданий.</p>	<p>Обучаемый способен к полной самостоятельности и в выборе способа решения заданий в рамках учебной дисциплины.</p> <p>Демонстрирует знание основной и дополнительной литературы, основных подходов.</p> <p>Выполнено более 85% предусмотренных программой заданий.</p>
---	---	---	--

2-й этап

<p>Оценка «неудовлетворительно» (незачтено) или отсутствие сформированности компетенции</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</p>
<p>У студента не сформированы все компетенции или не сформирована одна компетенция</p>	<p>Сформировано не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине на пороговом</p>	<p>Обучающийся должен продемонстрировать наличие не менее 75%</p>	<p>Оценка может быть выставлена при наличии сформированн</p>

	(низком) уровне	сформированных знаний, умений и навыков, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо».	ых компетенций у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% знаний, умений и навыков по дисциплине
--	-----------------	---	--

Критерии определения сформированности компетенций на итоговой аттестации по дисциплине

Название (содержание) формируемой компетенции	Характеристика уровня сформированности компетенции		
	Пороговый (низкий) уровень	Продвинутый уровень	Высокий уровень
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	- определяет цели и задачи развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства; - выявляет и фиксирует условия, необходимые для развития собственной личности,	- создает необходимые условия для развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства; - анализирует и сопоставляет результаты решения практических задач с	- объективно оценивает уровень развития собственной личности; - вырабатывает мотивацию на дальнейшее повышение профессиональной квалификации и мастерства.

	повышения квалификации и мастерства; - решает на практике конкретные задачи развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства.	поставленной целью развития собственной личности, повышения квалификации и мастерства.	
--	--	--	--

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

4.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
------	---

Комплекс тестовых заданий

№	Текст вопроса	Варианты ответов	Правильные ответы
1.	Что такое хрия?	Окончание речи	3
		Риторический аргумент	

		Краткое риторическое сочинение, имеющее определенную структуру		
		Выразительное чтение ораторского отрывка		
2.	Какое этимологическое значение имел термин «риторика» в древнегреческом языке?	Искусство спора		2
		Теория красноречия		
		Изучение языка		
		Убедительное слово		
3.	Какое из приведенных определений риторики является наиболее точным?	Это теория, систематизирующая способы убеждения и виды их выражения в речи		1
		Это теория общения		
		Это способность склонить адресата к желаемому действию		
		Это филологическая дисциплина, изучающая стили речи		
4.	Убеждение в рамках риторики можно определить как:	Мысль, которая представляется субъекту истинной, в которую он верит и которая может служить основанием для его действий		1
		Процесс навязывания собственного мнения некоторому адресату		
		Правильное умозаключение о предмете речи		
		Завершающий этап всякого ораторского воздействия		
5.	Какая из перечисленных характеристик наиболее точно отражает содержание понятия «способ убеждения»?	Это позиция оратора по отношению к публике, которую можно оценить как уместную		4
		Это адекватный тип речевой реакции в случае несогласия с предлагаемой позицией		
		Это прием эмоционального воздействия на адресата аргументации		
		Это прием, который позволяет делать некоторые мысли приемлемыми для самого себя или другого человека		
6.	Следует ли повторять главный тезис на протяжении выступления?	нет, повторы в речи придают ей тавтологический характер		2
		да, следует напоминать слушателям		
7.	В каком смысле можно согласиться с утверждением Цицерона: «Поэтами рождаются, ораторами становятся»?	Оратором беспрепятственно может стать каждый		4
		Ораторская стезя – престижное занятие, сулящее большие выгоды, престижная и потому - труднодостижимая, требующая покровительства		
		Оратор – это профессия		
		Ораторское искусство требует большого труда, выучки, практики		
8.	Кто из представленных мыслителей является основоположником науки риторики?	Тисий		3
		Цицерон		
		Аристотель		
		Демосфен		
9.	Чем определяется уместность обращения?	Главным тезисом		4

		Эмоциональностью оратора		
		Расположением публики		
		Целью речи		
10.	Главный тезис речи – это	Главная мысль риторического произведения		2
		Суждение, некоторое утверждение о предмете речи, доказательство которого ведет к достижению цели речи		
		Состояние умов, которого хочет добиться оратор		
		Цель выступления		
11.	Кто из представителей неклассической эстетики провозгласил наступление «эстетического века»?	С. Кьеркегор		2
		Ф. Ницше		
		А. Шопенгауэр		
		Х. Ортега-и-Гассет		
12.	Кто из представителей эстетики 20 века в качестве главной характеристики современного искусства называет его дегуманизацию?	Х. Ортега-и-Гассет		1
		Р. Барт		
		Г.Г. Гадамер		
		В. Беньямин		
13.	Кто из представителей эстетики 20 века в качестве главной характеристики современного искусства называет его техническую воспроизводимость?	Х. Ортега-и-Гассет		4
		Р. Барт		
		Г.Г. Гадамер		
		В. Беньямин		
14.	Соотнесите направление в эстетике XX века и предмет исследования	Психологическая	эстетический стимул, который вызывает эстетическое переживание, ощущение и реакцию	1-2;2-1;3-3
		Экспериментальная	Субъект, воспринимающий искусство	
		Социологическая	Аудитория искусства	

15.	В неклассической эстетике происходит вытеснение на периферию анализа эстетической категории _____.		Прекрасное				
16.	Один из важнейших принципов искусства постмодернизма это	<table border="1"> <tr><td>Идеализация</td></tr> <tr><td>Реализм</td></tr> <tr><td>Цитатность</td></tr> <tr><td>Последовательность</td></tr> </table>	Идеализация	Реализм	Цитатность	Последовательность	3
Идеализация							
Реализм							
Цитатность							
Последовательность							
17.	Вид акции, совершающийся или в специальных помещениях, или на открытом воздухе на специальных площадках по заранее разработанному сценарию называется	<table border="1"> <tr><td>Хэппенинг</td></tr> <tr><td>Энвайронмент</td></tr> <tr><td>Инсталляция</td></tr> <tr><td>Перформанс</td></tr> </table>	Хэппенинг	Энвайронмент	Инсталляция	Перформанс	4
Хэппенинг							
Энвайронмент							
Инсталляция							
Перформанс							
18.	Какая характеристика искусства в эстетике постмодернизма считалась неотъемлемой?	<table border="1"> <tr><td>Содержательность</td></tr> <tr><td>Воспитательная функция</td></tr> <tr><td>Неутилитарность</td></tr> <tr><td>Воплощение прекрасного</td></tr> </table>	Содержательность	Воспитательная функция	Неутилитарность	Воплощение прекрасного	3
Содержательность							
Воспитательная функция							
Неутилитарность							
Воплощение прекрасного							
19.	Кто из философов-постмодернистов ввел термин «симулякр»?	<table border="1"> <tr><td>Ж. Бодрийяр</td></tr> <tr><td>М. Фуко</td></tr> <tr><td>Ж.-Ф. Лиотар</td></tr> <tr><td>Ж. Делёз</td></tr> </table>	Ж. Бодрийяр	М. Фуко	Ж.-Ф. Лиотар	Ж. Делёз	1
Ж. Бодрийяр							
М. Фуко							
Ж.-Ф. Лиотар							
Ж. Делёз							

20.	Специфический прием создания современного арт произведения, заключается в сознательном использовании его автором цитат из других текстов или реминисценций других текстов, смысловых отсылок к ним.	<table border="1"> <tr><td>Гипертекст</td></tr> <tr><td>Интертекст</td></tr> <tr><td>Симулякр</td></tr> <tr><td>Эпистема</td></tr> </table>	Гипертекст	Интертекст	Симулякр	Эпистема	2		
Гипертекст									
Интертекст									
Симулякр									
Эпистема									
21.	Выделите основные категории эстетики XX века	<table border="1"> <tr><td>Прекрасное</td></tr> <tr><td>Абсурд</td></tr> <tr><td>Ирония</td></tr> <tr><td>Возвышенное</td></tr> <tr><td>Трагическое</td></tr> <tr><td>Игра</td></tr> </table>	Прекрасное	Абсурд	Ирония	Возвышенное	Трагическое	Игра	2,3,6
Прекрасное									
Абсурд									
Ирония									
Возвышенное									
Трагическое									
Игра									
22.	Муляж, видимость, имитация образа, символа, знака, за которой не стоит никакой обозначаемой действительности это _____.		симулякр						
23.	Ценность человеческой жизни в традиционной христианской нравственности определяется	<table border="1"> <tr><td>социальным положением</td></tr> <tr><td>психической и физической полноценностью</td></tr> <tr><td>финансовой состоятельностью</td></tr> <tr><td>уникальностью и неповторимостью личности</td></tr> </table>	социальным положением	психической и физической полноценностью	финансовой состоятельностью	уникальностью и неповторимостью личности	4		
социальным положением									
психической и физической полноценностью									
финансовой состоятельностью									
уникальностью и неповторимостью личности									
24.	Что означает понятие «мораль» в этике Канта?	<table border="1"> <tr><td>этикетные нормы.</td></tr> <tr><td>правила поведения в общественных местах.</td></tr> <tr><td>свод всеобщих правил, принципов и норм поведения</td></tr> <tr><td>понятие, равнозначное понятию «Этика».</td></tr> </table>	этикетные нормы.	правила поведения в общественных местах.	свод всеобщих правил, принципов и норм поведения	понятие, равнозначное понятию «Этика».	3		
этикетные нормы.									
правила поведения в общественных местах.									
свод всеобщих правил, принципов и норм поведения									
понятие, равнозначное понятию «Этика».									
25.	Категорический императив есть	<table border="1"> <tr><td>ответная реакция</td></tr> <tr><td>безусловное требование</td></tr> <tr><td>осознание вины и допущение наказания за нее</td></tr> <tr><td>покорность судьбе</td></tr> </table>	ответная реакция	безусловное требование	осознание вины и допущение наказания за нее	покорность судьбе	2		
ответная реакция									
безусловное требование									
осознание вины и допущение наказания за нее									
покорность судьбе									

26.	«Должное» морали - это	идеальная сторона морали вся совокупность мотивов и поступков человечества конкретное состояние нравственности в обществе	1
27.	«Сущее» морали - это	идеальная сторона морали вся совокупность мотивов и поступков человечества конкретное состояние нравственности в обществе	3
28.	Мораль поддерживается в обществе	путем экономических стимулов голосом совести общественными институтами принуждением со стороны государства	2,3
29.	Определяющим регулятором решения сложных этических проблем в профессиональной деятельности является	международное право принципы профессиональной этики экономических интересов благополучия индивидуальной карьеры	1,2,4
30.	Генетический скрининг и позитивная евгеника — это	благо для человека зло для человека допустимо в практике недопустимо, так как может привести к моральным конфликтам и нарушению прав личности	4
31.	Генетический скрининг и негативная евгеника	благо для человека, так как может избавить индивидуума и общество от генетических болезней зло для человека, так как допускает возможность манипуляции личностными качествами человека запрещены из-за позиции церкви разрешены и используются в практике ряда стран мира	1,4
32.	Использование перинатальной диагностики в евгенических целях в биомедицинской этике	признается осуждается является нейтрально, полагаясь на собственное мнение человека	2

33.	Количество вариантов, считающееся оптимальным при свободном выборе.	<table border="1"> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	2	3	4	5		4
2								
3								
4								
5								
34.	С выбором всегда связаны ...	<table border="1"> <tr><td>Удача и драйв</td></tr> <tr><td>Планирование и тревога</td></tr> <tr><td>Свобода и общение</td></tr> <tr><td>Расчет и ответственность</td></tr> </table>	Удача и драйв	Планирование и тревога	Свобода и общение	Расчет и ответственность		2
Удача и драйв								
Планирование и тревога								
Свобода и общение								
Расчет и ответственность								
35.	При выборе всегда присутствуют ...	<table border="1"> <tr><td>Рассмотрение альтернатив и проектирование последствий</td></tr> <tr><td>Элементы игры и расчета</td></tr> <tr><td>Учет возможностей и свобод</td></tr> <tr><td>Желания и потребности</td></tr> </table>	Рассмотрение альтернатив и проектирование последствий	Элементы игры и расчета	Учет возможностей и свобод	Желания и потребности		1
Рассмотрение альтернатив и проектирование последствий								
Элементы игры и расчета								
Учет возможностей и свобод								
Желания и потребности								
36.	Адекватному выбору мешают ...	<table border="1"> <tr><td>Стереотипы выбирающего</td></tr> <tr><td>Страхи окружающих</td></tr> <tr><td>Реальные или воображаемые ограничения свободы и миссии</td></tr> <tr><td>Все перечисленное</td></tr> </table>	Стереотипы выбирающего	Страхи окружающих	Реальные или воображаемые ограничения свободы и миссии	Все перечисленное		4
Стереотипы выбирающего								
Страхи окружающих								
Реальные или воображаемые ограничения свободы и миссии								
Все перечисленное								
37.	Снижения верности выбора способствуют выражения ...	<table border="1"> <tr><td>«Делай правильно»</td></tr> <tr><td>«Ты опять ошибся»</td></tr> <tr><td>«Как тебе не стыдно»</td></tr> <tr><td>Все перечисленное</td></tr> </table>	«Делай правильно»	«Ты опять ошибся»	«Как тебе не стыдно»	Все перечисленное		4
«Делай правильно»								
«Ты опять ошибся»								
«Как тебе не стыдно»								
Все перечисленное								
38.	«Суперкачествами» считаются	<table border="1"> <tr><td>Плановость, целеустремленность и настойчивость</td></tr> <tr><td>Коммуникабельность, свобода и активность</td></tr> <tr><td>Творческое мышление, воображение и нестандартность</td></tr> <tr><td>Ничего из перечисленного</td></tr> </table>	Плановость, целеустремленность и настойчивость	Коммуникабельность, свобода и активность	Творческое мышление, воображение и нестандартность	Ничего из перечисленного		1
Плановость, целеустремленность и настойчивость								
Коммуникабельность, свобода и активность								
Творческое мышление, воображение и нестандартность								
Ничего из перечисленного								

39.	Большинство отличий в поведении и мышлении людей связаны с ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 188 1225 219">Наследственностью</td></tr> <tr><td data-bbox="783 219 1225 250">Национальностью</td></tr> <tr><td data-bbox="783 250 1225 282">Воспитанием</td></tr> <tr><td data-bbox="783 282 1225 313">Все верно</td></tr> </table>	Наследственностью	Национальностью	Воспитанием	Все верно	1
Наследственностью							
Национальностью							
Воспитанием							
Все верно							
40.	Индивидуальные особенности человека это ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 490 1225 521">Препятствие к общению</td></tr> <tr><td data-bbox="783 521 1225 553">Потенциал для совместной активности</td></tr> <tr><td data-bbox="783 553 1225 584">Цель жизни</td></tr> <tr><td data-bbox="783 584 1225 616">Предмет гордости</td></tr> </table>	Препятствие к общению	Потенциал для совместной активности	Цель жизни	Предмет гордости	2
Препятствие к общению							
Потенциал для совместной активности							
Цель жизни							
Предмет гордости							
41.	Психофизиологическая реакция психики, выражающаяся в неадекватном преувеличении значения одного человека, по сравнению с другими	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 792 1225 824">Невроз</td></tr> <tr><td data-bbox="783 824 1225 855">Любовь</td></tr> <tr><td data-bbox="783 855 1225 887">Влюбленность</td></tr> <tr><td data-bbox="783 887 1225 918">Зависть</td></tr> </table>	Невроз	Любовь	Влюбленность	Зависть	43
Невроз							
Любовь							
Влюбленность							
Зависть							
42.	С возрастом у любого человека ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 1099 1225 1131">Снижается уровень любви</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1131 1225 1162">Изменяется структура любви</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1162 1225 1193">Повышается потребность в общении</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1193 1225 1265">Стабилизируется потребность в одиночестве</td></tr> </table>	Снижается уровень любви	Изменяется структура любви	Повышается потребность в общении	Стабилизируется потребность в одиночестве	2
Снижается уровень любви							
Изменяется структура любви							
Повышается потребность в общении							
Стабилизируется потребность в одиночестве							
43.	Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 1406 1225 1438">Деловое</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1438 1225 1469">Манипулятивное</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1469 1225 1500">Светское</td></tr> <tr><td data-bbox="783 1500 1225 1532">Формально-ролевое</td></tr> </table>	Деловое	Манипулятивное	Светское	Формально-ролевое	2
Деловое							
Манипулятивное							
Светское							
Формально-ролевое							

44.	Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...	<table border="1"> <tr><td>Аттракция</td></tr> <tr><td>Аффилиация</td></tr> <tr><td>Гипноз</td></tr> <tr><td>Трансакция</td></tr> </table>	Аттракция	Аффилиация	Гипноз	Трансакция	1
Аттракция							
Аффилиация							
Гипноз							
Трансакция							
45.	Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...	<table border="1"> <tr><td>Самоактуализация</td></tr> <tr><td>Самореализация</td></tr> <tr><td>Стереотипизация</td></tr> <tr><td>Обобщение</td></tr> </table>	Самоактуализация	Самореализация	Стереотипизация	Обобщение	3
Самоактуализация							
Самореализация							
Стереотипизация							
Обобщение							
46.	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...	<table border="1"> <tr><td>Экзальтация</td></tr> <tr><td>Эмпатия</td></tr> <tr><td>Эмоция</td></tr> <tr><td>Интроверсия</td></tr> </table>	Экзальтация	Эмпатия	Эмоция	Интроверсия	2
Экзальтация							
Эмпатия							
Эмоция							
Интроверсия							
47.	На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:	<table border="1"> <tr><td>«Помогающее поведение»</td></tr> <tr><td>Сходство характеристик общающихся</td></tr> <tr><td>Сходство ситуации, в которой находятся партнеры</td></tr> <tr><td>Верны все варианты ответов</td></tr> </table>	«Помогающее поведение»	Сходство характеристик общающихся	Сходство ситуации, в которой находятся партнеры	Верны все варианты ответов	4
«Помогающее поведение»							
Сходство характеристик общающихся							
Сходство ситуации, в которой находятся партнеры							
Верны все варианты ответов							
48.	Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...	<table border="1"> <tr><td>Психическое заражение</td></tr> <tr><td>Конформность</td></tr> <tr><td>Убеждение</td></tr> <tr><td>Подражание</td></tr> </table>	Психическое заражение	Конформность	Убеждение	Подражание	2
Психическое заражение							
Конформность							
Убеждение							
Подражание							
49.	Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...	<table border="1"> <tr><td>Психическое заражение</td></tr> <tr><td>Психическое заражение</td></tr> <tr><td>Подражание</td></tr> <tr><td>Эмпатия</td></tr> </table>	Психическое заражение	Психическое заражение	Подражание	Эмпатия	1
Психическое заражение							
Психическое заражение							
Подражание							
Эмпатия							

50.	Основные механизмы познания другого человека:	<table border="1"> <tr><td>Эмпатия</td></tr> <tr><td>Рефлексия</td></tr> <tr><td>Идентификация</td></tr> <tr><td>Подражание</td></tr> </table>	Эмпатия	Рефлексия	Идентификация	Подражание	1,2,3
Эмпатия							
Рефлексия							
Идентификация							
Подражание							
51.	С течением времени функции семьи	<table border="1"> <tr><td>Изменяются</td></tr> <tr><td>Остаются ригидными</td></tr> <tr><td>Стабилизируются</td></tr> <tr><td>Упрощаются</td></tr> </table>	Изменяются	Остаются ригидными	Стабилизируются	Упрощаются	1
Изменяются							
Остаются ригидными							
Стабилизируются							
Упрощаются							
52.	Подлинное и полное равноправие жены и мужа	<table border="1"> <tr><td>Бикарьерная семья</td></tr> <tr><td>Эгалитарная семья</td></tr> <tr><td>Неопатриархальная семья</td></tr> <tr><td>Нуклеарная семья</td></tr> </table>	Бикарьерная семья	Эгалитарная семья	Неопатриархальная семья	Нуклеарная семья	2
Бикарьерная семья							
Эгалитарная семья							
Неопатриархальная семья							
Нуклеарная семья							
53.	Свойство высокоорганизованной живой материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении субъектом неотчуждаемой от него картины этого мира и регуляции на этой основе поведения и деятельности - это...	<table border="1"> <tr><td>Пластичность</td></tr> <tr><td>Гибкость</td></tr> <tr><td>Психика</td></tr> <tr><td>Личность</td></tr> </table>	Пластичность	Гибкость	Психика	Личность	3
Пластичность							
Гибкость							
Психика							
Личность							
54.	Направленность, темперамент, способности, характер — это...	<table border="1"> <tr><td>Психические состояния</td></tr> <tr><td>Психические свойства</td></tr> <tr><td>Познавательные процессы</td></tr> <tr><td>Врожденные черты</td></tr> </table>	Психические состояния	Психические свойства	Познавательные процессы	Врожденные черты	2
Психические состояния							
Психические свойства							
Познавательные процессы							
Врожденные черты							

55.	Сколько выделяют психических познавательных процессов?	<table border="1"> <tr><td>6</td></tr> <tr><td>8</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>9</td></tr> </table>	6	8	5	9	2
6							
8							
5							
9							
56.	Сколько основных уровней/понятий в системе человекознания выделил Б.Г. Ананьев	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	4	3	2	5	1
4							
3							
2							
5							
57.	Совокупность способностей, определяющая успешность социального взаимодействия, включающая в себя способность понимать поведение другого человека, своё собственное поведение, а также способность действовать сообразно ситуации – это...	<table border="1"> <tr><td>Находчивость</td></tr> <tr><td>Смекалка</td></tr> <tr><td>Врожденное свойство</td></tr> <tr><td>Социальный интеллект</td></tr> </table>	Находчивость	Смекалка	Врожденное свойство	Социальный интеллект	4
Находчивость							
Смекалка							
Врожденное свойство							
Социальный интеллект							
58.	Сколько существует стратегий поведения в конфликтных ситуациях в соответствии с моделью Томаса-Килменна?	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>7</td></tr> <tr><td>3</td></tr> </table>	4	5	7	3	2
4							
5							
7							
3							
59.	Самой эффективной стратегией в жизни, личном и профессиональном взаимодействии и разрешении конфликтов является...	<table border="1"> <tr><td>Конкуренция</td></tr> <tr><td>Избегание</td></tr> <tr><td>Уступка</td></tr> <tr><td>Сотрудничество</td></tr> </table>	Конкуренция	Избегание	Уступка	Сотрудничество	4
Конкуренция							
Избегание							
Уступка							
Сотрудничество							

60.	Альтернативное урегулирование споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — это...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 183 1224 219">Третейский суд</td></tr> <tr><td data-bbox="783 219 1224 255">Ссора</td></tr> <tr><td data-bbox="783 255 1224 291">Медиация</td></tr> <tr><td data-bbox="783 291 1224 327">Арбитраж</td></tr> </table>	Третейский суд	Ссора	Медиация	Арбитраж	3
Третейский суд							
Ссора							
Медиация							
Арбитраж							
61.	Основное условие возможности проведения медиации при урегулировании споров - ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 490 1224 526">Платежеспособность обеих сторон</td></tr> <tr><td data-bbox="783 526 1224 589">Желание обеих сторон сохранить отношения</td></tr> <tr><td data-bbox="783 589 1224 624">Постановление суда</td></tr> <tr><td data-bbox="783 624 1224 660">Отсутствие альтернативы</td></tr> </table>	Платежеспособность обеих сторон	Желание обеих сторон сохранить отношения	Постановление суда	Отсутствие альтернативы	2
Платежеспособность обеих сторон							
Желание обеих сторон сохранить отношения							
Постановление суда							
Отсутствие альтернативы							
62.	Способность человека распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач - ...	<table border="1"> <tr><td data-bbox="783 797 1224 833">Мышление</td></tr> <tr><td data-bbox="783 833 1224 869">Практический навык</td></tr> <tr><td data-bbox="783 869 1224 904">Эмоциональный интеллект</td></tr> <tr><td data-bbox="783 904 1224 940">Абстрактный интеллект</td></tr> </table>	Мышление	Практический навык	Эмоциональный интеллект	Абстрактный интеллект	3
Мышление							
Практический навык							
Эмоциональный интеллект							
Абстрактный интеллект							

4.3.2. Итоговый контроль по дисциплине

Промежуточной формой контроля является зачет. По итогам зачета выставляется оценка по шкале порядка: «зачтено», «не зачтено». Зачет по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. Зачет может выставляться по результатам аттестации всех блоков модуля или по вопросам для зачета. Форма проведения зачета должна быть доведена до студентов.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Проверяемые компетенции:

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
------	---

Вопросы к зачету:

1. Предмет риторики. Риторика и ораторское искусство.
2. Структура речи. Вступление.
3. Структура речи. Главная часть.
4. Структура речи. Заключение.
5. Рекомендуемые способы борьбы со страхом и волнением. Способы устранения помех при выступлении.
6. Неклассическая эстетика: основные характеристики, представители, проблемы.
7. Тенденции художественного творчества первой половины XX века
8. Особенности искусства в эпоху технической воспроизводимости.
9. Художественные и эстетические цели искусства XX – XXI века во взаимодействии с общекультурными и общесоциальными функциями. Роль искусства в обществе.
10. Новые эстетические категории XX – XXI века: абсурд, лабиринт, симулякр, жестокость, безобразное, интертекст. Соотношение рационального и иррационального, интеллектуального и эмоционального в художественном творчестве.
11. Эвдемонизм и деонтология как основные направления в этике.
12. Понятие прикладной этики и специфика ее проблем.
13. Современные биомедицинские технологии и их моральные оценки.
14. Моральные аспекты использования атомной энергии.
15. Дискуссии наказания в современной этике и юриспруденции.
16. Мой мир и его границы: кто их определяет?
17. Кто управляет моей жизнью?
18. Индивидуум и общество: чем другие могут помочь?
19. Другой: плохой или хороший: как его использовать?
20. Семья в России и в Евросоюзе: почему семья изменяется?
21. Конфликт: причина или следствие?
22. Стратегии поведения в конфликте: какую стратегию выбираю я?

23. Виды межличностных отношений: я выбираю – нас выбирают...
24. Гендерные различия: современная ситуация.
25. Мой идеальный партнер.
26. Психологическое знание в структуре современных наук и жизни человека.
27. Личность как один из уровней изучения человека в психологии.
28. Общение как особый вид деятельности.
29. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
30. Психологические аспекты успешности саморазвития и самореализации человека.

Критерии оценивания знаний студента на зачете

Баллы (рейтинговая оценка)	Оценка	Требования к знаниям
Не менее 85% от максимальной суммы баллов	Зачтено	а) сумма баллов по тестовым заданиям не должна быть менее 50%; б) в ходе собеседования студент должен продемонстрировать: хорошее знание основной и дополнительной литературы, основных подходов и методов анализа; в) студент подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, работал на практических занятиях, принимал участие в круглом столе по проблеме критериев искусства.
Менее 50% суммы баллов от максимально возможной	Не зачтено	а) студент набрал по результатам тестирования менее 50% суммы баллов от максимально возможной; б) показал плохие знания по основным вопросам содержания курса; в) не подготовил конспекты текстов для самостоятельной работы, не работал на практических занятиях, не принимал участие в круглом столе.

4.3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Контроль над процессом обучения является непрерывным и многоаспектным. Используются средства контроля качества обученности различных уровней: диагностирующие, текущие, рубежные (промежуточная аттестация).

Диагностирующие средства имеют целью определение начального уровня знаний, умений и навыков, на базе которых формируются компетенции дисциплины. Сформированный уровень знаний студентов определяется на основе индивидуального устного собеседования. На основе входящего контроля корректируются учебно-методические материалы, методы организации аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения студентов в изучении дисциплины и диагностировать затруднения в изучении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы текущего контроля - тесты, контрольные работы, мониторинг результатов семинарских занятий. Планирование текущего контроля неразрывно связано с планированием аудиторной и самостоятельной работы студентов и играет важную роль в обеспечении компетентностной направленности обучения. Результаты самостоятельной работы студентов проверяются в ходе тестирования, устных собеседований.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих и ликвидации задолженностей. К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью тестирования).

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. К форме контроля по дисциплине относится зачет.

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих компонентах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка преподавателем, самооценка студента, оценка по результатам обсуждения в группе.
3. Единство используемой технологии для всех студентов, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам практических занятий
2	Тест	Проводится на семинарских занятиях или вне аудитории. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется дистанционно на университетском портале тестирования или на образовательной платформе Moodle. Количество вопросов в каждом варианте определяется	Фонд тестовых заданий на университетском портале тестирования и на образовательной платформе Moodle

		преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	
3	Зачет	Проводятся в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.	Комплект вопросов к зачету, работа на практических занятиях.

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

Основная литература

(библиотека БФУ им. И. Канта)

1. Гуревич, П. С. Этика [Электронный ресурс]: учеб. для бакалавров/ П. С. Гуревич. - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2016. - 1 on-line, 516 с.. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр. в конце ст.. - Лицензия до 30.12.2019. - ISBN 978-5-9916-3131
2. Риторика [Электронный ресурс]: учеб. для акад. бакалавриата/ [В. А. Ефремов [и др.] ; под общ. ред. В. Д. Черняк; Рос. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена . - Москва: Юрайт, 2017. - 1 on-line, 430 с.

Дополнительная литература

1. Берн, Ш. Гендерная психология: пер. с англ./ Ш. Берн ; пер. Л. Царук, пер. М. Моисеев, пер. О. Боголюбова, пер. С. Рысев. - 2-е изд.,международ.. - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК: Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2002. - 318 с.: ил.. - (Секреты психологии). - Библиогр.:с.306-318. - ISBN 0-07-009182-X. - ISBN 5-93878-019-5: 140.00 р.
2. Вердербер, Р. Психология общения. / Рудольф Вердербер, Кэтлин Вердербер ; [пер. И. Андреева [и др.]. - 11-е междунар. изд.. - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК; М.: ОЛМА-ПРЕСС , 2003. - 318 с.: ил., портр., табл.. - (Главный учебник). - Библиогр.: с. 317-318. - ISBN 5-93878-085-3. - ISBN 0-534-56116-0: 225.90, 225.90, р.
3. Корягина, Н.А. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова; Высш. шк. экономики, Нац. исслед. ун-т. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 439, [1] с.: табл.. - (Бакалавр.

- Академический курс). - Библиогр.: с. 437-440 (57 назв.) и в подстроч. примеч.. - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-4214-9: 16753.23, р.
4. Петров, О. В. Риторика [Электронный ресурс]: учебник/ О. В. Петров; М-во образования и науки РФ, Моск. гос. юрид. акад.. - Москва: Проспект, 2015. - 1 on-line, 424 с.: табл.. - Лицензия до 13.03.2018.
 5. Психология выбора/ Д. А. Леонтьев [и др.]; Нац. исслед. ун-т "Высш. шк. экономики". - Москва: Смысл, 2015. - 463 с.: ил., табл.. - Библиогр.: с. 434-463. - ISBN 978-5-89357-353-4: 270.00, 270.00, р. Имеются экземпляры в отделах: НА(1) Свободны: НА(1)
 6. Силуянова, И. В. Биомедицинская этика [Электронный ресурс]: учеб. и практикум для вузов/ И. В. Силуянова. - Москва: Юрайт, 2018. - 1 on-line, 313 с.. - (Специалист). - Лицензия до 31.12.2018. - ISBN 978-5-534-06472

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU**. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

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

В учебном плане по дисциплине «Модуль личностно-ориентированного совершенствования» значительное место отводится самостоятельной работе студентов. Основное содержание самостоятельной работы касается освоения теоретических основ курса для выработки навыков самостоятельного исследования источников касающихся тематики дисциплины. Для текущего контроля самостоятельной работы проводится тестирование.

Работа студентов во время *аудиторных занятий* разделяется на два вида: конспектирование лекций и практические занятия.

При конспектировании лекций рекомендуется придерживаться следующих правил: а) записывать материал, выслушав мысль лектора до конца; б) в конспекте выделять отдельные части –необходимо разграничивать заголовки, подзаголовки, выводы, обособлять одну тему от другой; в) выделение можно делать подчеркиванием или другим цветом; г) использовать условные обозначения, сигнальные знаки, аббревиатуры, собственную систему сокращений; д) не фиксировать материал дословно, передавать только главную мысль лектора; е) для непонятных терминов – оставить место для последующего уточнения значения у преподавателя.

Чтобы *работа на практическом занятии* была успешной, необходима тщательная подготовка к нему – основательная проработка темы, отличное знание материала, анализ инструментария. Практические занятия – вид учебных занятий, ориентированный на практическое усвоение материала с помощью приборов, инструментов, технических средств обучения, компьютеров и другого специального оборудования.

Обучающая функция практических занятий заключается в освоении обучающимся практических навыков, позволяющих решать прикладные задачи из будущей профессиональной деятельности. Развивающая функция практических занятий реализуется через ориентацию обучающегося на самостоятельное решение отдельных проблем из будущей профессиональной деятельности с помощью специальных знаний и инструментов. Воспитательная функция практических занятий заключена в тесном контакте преподавателя с каждым обучающимся, позволяющем максимально эффективно воздействовать на мировоззрение обучающегося, на формирование у обучающихся навыков культуры общения и чувства корпоративной этики. Организующая функция практических занятий предусматривает управление самостоятельной работой обучающихся, как в процессе практических занятий, так и после них. В ходе практических занятий осваиваются запланированные преподавателем задания, которые создают базис для дальнейшей самостоятельной работы обучающихся, для формирования навыков исследовательской работы, для генерации новых знаний через использование различных информационных ресурсов.

Практические занятия проводятся по подгруппам в компьютерных классах. Цель практических занятий по дисциплине заключается в установлении связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории; обучении умению выполнять поставленные задачи из предметной

области, проведении контроля самостоятельной работы обучающихся по освоению курса; обучении навыкам профессиональной деятельности. Основными структурными элементами практических занятий являются:

- обсуждение преподавателем совместно с обучающимися темы занятий с пояснением ее взаимосвязи с будущей профессиональной деятельностью;
- освоение специфики работы с программными средствами, используемыми в профессиональной деятельности;
- консультации преподавателя во время занятий;
- обсуждение и оценка полученных результатов;
- письменный или устный отчет обучающихся о выполнении заданий;
- текущий контроль знаний.

Проведение практических занятий должно осуществляться в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом. Задания для практических занятий берутся из рекомендуемых в рабочей программе.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Тема 1. Мысль и слово: основы риторической культуры

Вопросы:

1. Речевая разминка: дыхание, дикция, голосоведение, темп, интонация.
2. На материале рассказа А.П. Чехова «Сильные ощущения» обсуждение проблемы: способно ли красноречие менять убеждения человека и от чего зависит успех или неуспех этого процесса? Привести аргумента «за» или «против».
3. Работа по орализации текста. Студенты работают по группам. Каждой группе предлагается текст, который нужно преобразовать в краткое устное выступление
4. Произнесение подготовленной хрии (мини-речь, позволяющую полностью доказать или объяснить тему) по приведенной схеме.

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

При подготовке к практическому занятию (вопрос 1) следует ознакомиться с предлагаемыми методическими материалами, стараться выполнять каждое из аудиторных заданий ясно, отчетливо, так, чтобы произносимые упражнения были

разборчиво слышны в любой точке аудитории.

При работе над вопросом 3 плана: сделайте фразы более простыми, разговорными, замените специальные и книжные термины на разговорные слова, сделайте предложения более короткими, опустите ненужные детали и подробности, добавьте свои комментарии и оценки. Представляйте текст как рассказ, сопровождая его обращениями к аудитории и ссылками на личное отношение к излагаемым проблемам. Введите в текст ссылки на личный опыт, личные оценки.

При работе над 4 вопросом плана: тема выступления - на выбор студента. В качестве тезиса следует брать краткое простое суждение о предмете речи, которое требует обоснования (не является очевидным). Следует избегать выбора в качестве тезиса пословиц, крылатых выражений т.п. Хрию иметь в распечатанной форме, однако выступить в аудитории с минимальной опорой на текст. Разбор каждого выступления: плюсы и минусы записать. В конце занятия – рефлексия.

Тема 2. Моральная культура личности в современном мире

Вопросы:

1. Современные биомедицинские технологии.
2. Моральные аспекты использования атомной энергии.
3. Дискуссии о наказании в современной этике и юриспруденции.

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

Перед подготовкой к практическому занятию необходимо определиться с собственной моральной позицией относительно обсуждаемых дискуссионных проблем прикладной этики и сформулировать ее в виде тезисов. Затем, используя основную и дополнительную литературу, следует подобрать по три аргумента для подкрепления каждого тезиса, соответствующего своей собственной точке зрения. При этом желательно оценивать сильные и слабые стороны выбираемых аргументов, пытаясь предвосхитить возражения оппонентов. Тезис и аргументы к нему рекомендуется записать в виде таблицы:

ТЕЗИС		
Аргумент 1	Аргумент 2	Аргумент 3

Тема 3. Эстетика на переломе культурных традиций

Вопросы:

1. Нонклассика: характеристика, проблемы, понятия.
2. Основные тенденции искусства XX века.
3. Проблема критериев искусства

Вопросы для конспектирования:

- Гадамер Г.Г. Актуальность прекрасного. М., 1991. («Онемение картины»).

1. Онемение
2. В чем проявляется бессловесная жизнь?
3. Путь в живописи к онемению картины? Почему натюрморты можно считать первым шагом и почему это еще не в полной степени онемение?
4. Отличие современной живописи.
5. По какой причине в искусстве происходят изменения?
6. Что составляет композиционное единство современной картины?
7. Значение мимесиса.
8. Роль автора, художника в создании произведения искусства?

- Ортега-и-Гассет Х. Эстетика. Философия культуры. М., 1991. («Дегуманизация искусства»).

1. Каково социальное влияние молодого искусства.
2. Искусство для всех?
3. Эстетическое наслаждение: ложное и подлинное.
4. Тенденции нового стиля в искусстве (охарактеризовать каждую).
5. Каков необходимый аспект произведений искусства?
6. Что общего в новых направлениях искусства?
 - новое эстетическое чувство
 - тенденция к дегуманизации искусства
7. Различия между «старым» и новым искусством
8. Проблема влияния прошлого на будущее в искусстве
9. Нетрансцендентность искусства.

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

Практическое занятие посвящено изучению и анализу неклассической эстетики, тенденций художественного творчества XX века. Семинарское занятие проводится в форме обсуждения текстов 2,3 и 4. Студенты при подготовке к занятию должны составить конспект и должны быть готовы к устным ответам на вопросы, продемонстрировав понимание основных тенденций неклассической эстетики и художественного творчества XX века. Студенты должны уметь дать общую характеристику рассматриваемых авторами проблем, привести примеры, иллюстрирующие рассматриваемые тенденции.

Обсуждение третьего вопроса плана проводится в форме круглого стола, когда каждый студент должен высказаться по проблеме критериев искусства. При подготовке к данному круглому столу обучающимся нужно сформулировать и обосновать 5 критериев искусства.

Тема 4. Психология выбора и взаимоотношений

Вопросы:

1. Общение и отношения.
2. Специфика межличностных отношений.
3. Основные параметры межличностных отношений.
4. Теории межличностных отношений.
5. Межличностная аттракция.
6. Развитие эмоциональных отношений.
7. Психологический анализ любви и дружбы.
8. Закономерности стабилизации эмоциональных отношений.
9. Закономерности распада эмоциональных отношений.
10. Социальные эмоции.
11. Коммуникативные характеристики межличностных отношений.
12. Этология пола.
13. Гендерные различия: проблемы и перспективы.
14. Особенности современной семьи.
15. Альтернативные формы брачно-семейных отношений в современном обществе.
16. Добрачный период отношений: общая характеристика.
17. Модели и мотивы выбора брачного партнера.
18. Факторы выбора брачного партнера, влияющие на успешность и проблемность брачного союза.

- 19.Формирование адекватных представлений юношей и девушек о браке. Проблема готовности к браку.
- 20.Психологическая совместимость и удовлетворенность браком.
- 21.Особенности семьи на различных этапах жизнедеятельности.
- 22.Нарушения жизнедеятельности семьи. Типы нарушений.
- 23.Кризисы семьи как нарушение семейной жизнедеятельности.
- 24.Семейные конфликты: специфика, причины, способы разрешения.
- 25.Особенности благополучных и неблагополучных семей.

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

Работа слушателей предусматривает изучение, обобщение и анализ материалов по заранее обозначенным вопросам. Целью практической работы является овладение общими социально-психологическими знаниями, умениями, навыками и компетенциями в целом по дисциплине, закрепление и систематизация знаний и овладение опытом творческой, исследовательской деятельности. Форма отчета о выполненной работе предоставляется преподавателю в виде письменного эссе, устной групповой дискуссии по обозначенным темам, решения кейсов. Невыполнение практической работы дисциплине (до начала экзаменационной сессии) являются основанием для не допуска к итоговой аттестации.

Тема 5. Тренинг личностного роста и профессионального успеха

Вопросы:

1. Роль психологических знаний в жизни человека.
2. Современные психологические исследования на службе человечества.
3. Психологические аспекты построения профессиональной карьеры современного человека.
4. Роль и место человеческого капитала в современном обществе
5. особенности коммуникации в современном мире (профессиональные и межличностные в целом)

Рекомендации по подготовке к практическому занятию:

Работу по подготовке к практическим занятиям необходимо начинать с анализа базовых понятий, представленных в теме и вопросах, опираясь на предложенные

основные и дополнительные источники, также – в рамках поисковой деятельности – обращаться к базам данных и подпискам профильных отечественных и зарубежных периодических изданий. Основу представления отобранного и подготовленного материала составит возможность использовать его при аргументации собственной позиции по каждому из вопросов во время дискуссии на занятии и предоставлении выполненных письменных работ.

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

а) методы обучения с использованием информационных технологий: программа контроля знаний на университетском портале тестирования <http://brs.kantiana.ru>, дистанционные формы обучения в системе электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта: <http://lms-2.kantiana.ru>.

б) чтение лекций с использованием мультимедийных презентаций,

в) информационные справочные ресурсы:

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

(<http://elibrary.ru/defaultx.asp>).

- Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф/>).

- ЭБС Кантиана (<http://elib.kantiana.ru>).

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Номер учебной аудитории	Перечень основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
47	Мультимедийный проектор Epson, интерактивная доска Interwrite; плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью	Ул. Чернышевского, д. 56 а

	выхода в сеть Интернет	
44	Мультимедийный проектор Epson, интерактивная доска Interwrite; плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	
49	плазменная панель LG с разрешением высокой четкости, компьютер (моноблок) MSI с возможностью выхода в сеть Интернет	

Используемое программное обеспечение: ABBYY FineReader 11 Pro; Adobe Design Std CS5.5 5.5 MPL AOO Lisence RU; Kaspersky Endpoint Security; Microsoft Office Standart 2010; Microsoft Windows 7

**Аннотация учебной дисциплины
«Модуль лично-ориентированного совершенствования»**

Учебная дисциплина Модуль лично-ориентированного совершенствования	
Цель изучения дисциплины	Развитие навыков самостоятельного анализа различных видов информации, использования гуманитарных знаний и психологических технологий для личного и профессионального роста. Формирование у студентов представлений о критическом мышлении, ценностях и морали, об эффективном личном самосовершенствовании, междисциплинарной картине развития представлений о личности в человеческой культуре и цивилизации.
Компетенции, формируемые в результате	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни (УК-6);

освоения дисциплины	способен самостоятельно приобретать и использовать в практической деятельности новейшие и технологические достижения в области саморазвития и/или построении карьеры и/или педагогики (ПКУ-1).
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знать научно-психологические основы выбора, процессуально-структурные компоненты психологического феномена «выбор», основные направления современной этики, базовые элементы и приемы, применяемые в подготовленной публичной речи.</p> <p>Уметь составлять перспективный план жизни, с учетом возможных препятствий, решать конфликтные ситуации, опираясь на знания о стратегиях поведения, аргументированно излагать свои моральные убеждения и составлять хорошее самостоятельное публичное выступление.</p> <p>Владеть приемами самооценки, эффективного общения и слушания, позитивного общения, конгруэнтного поведения, анализа собственных нравственных ценностей и поступков, подготовки, корректировки выступления.</p>
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Тренинг личностного роста и профессионального успеха. 2. Мысль и слово: основы риторической культуры. 3. Психология выбора и взаимоотношений. 4. Моральная культура личности в современном мире. 5. Эстетика на переломе культурных традиций.
Трудоёмкость (з.е. / часы)	5/180
Форма итогового контроля знаний	Зачет

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины

«Модуль педагогический»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

Содержание

1. Пояснительная записка.
 - 1.1. Наименование дисциплины (модуля).
 - 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
 - 1.3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.
 - 1.4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.
2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).
 - 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
 - 4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю),

включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

10. Краткий конспект учебных занятий (не более 2 страниц) согласно тематическому плану

Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины: «Педагогический модуль».

Целью освоения дисциплины является создание условий для формирования базовых педагогических компетенций студентов непедагогических направлений подготовки, формирование понимания значимости профессии педагога для реализации профессиональных и личностных устремлений; обучение основам ведения педагогической деятельности, умениям проектировать современное образовательное пространство с учетом современных образовательных технологий в своей предметной области, основам педагогической рефлексии.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы	Результаты обучения по дисциплине
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: - роль педагогической деятельности в обществе; - социальные, возрастные, психофизические и индивидуальные особенности обучающихся; - требования нормативно-правовых документов в образовании; - современные методы и технологии обучения и диагностики. Уметь: - осуществлять обучение, воспитание и развитие с учетом социальных, возрастных, психофизических и индивидуальных особенностей; - применять современные методы и технологии обучения в педагогической

		<p>деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none">- адекватно оценивать знания учеников исходя из результатов их деятельности;- использовать возможности образовательной среды для достижения требуемых результатов обучения и обеспечения высокого качества учебно-воспитательного процесса;- быстро находить, анализировать и синтезировать необходимую информацию в различных областях знаний;- осуществлять рефлексию своей педагогической деятельности в реальных условиях современной школы <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">- современными методиками и образовательными технологиями в своей педагогической деятельности;- способами адекватно оценивать знания учеников;- навыками планировать учебный процесс и конструировать учебные занятия;- способностью анализировать, адаптировать и применять опыт ведущих педагогов-практиков Калининградской области;- навыками реализовывать образовательные программы по предмету в соответствии с
--	--	---

		требованиями образовательных стандартов; - навыками рефлексии своей педагогической деятельности.
--	--	---

1.3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Педагогический модуль» представляет собой дисциплину вариативной части профессионального цикла (Б1.В.ДВ) дисциплин подготовки студентов по непедagogическим направлениям подготовки.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины «Педагогический модуль» составляет 5 зачётных единиц (180 академических часов), из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 34,25 академических часов (16 часов лекционных занятий, 16 часов практических занятий, КСР – 2 часов), 145,75 часов отводится на самостоятельную работу обучающихся.

2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Темы	Количество часов				
		Аудиторные занятия			КСР	Самос- тоят. работа
		Всего аудитор ных	в том числе			
			Лекци и	Практ. Заняти я		
1	Педагогика как наука		4			
2	Инклюзивное образование в современном мире		4			
3	Преподавание и воспитательная работа			2		
4	Психолого-педагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса			2		
5	Особенности ФГОС. Общая характеристика основных образовательных программ		4			

6	Педагогическая конфликтология		4			
7	Тренинг профессиональной идентичности			2		
8.	Современные аспекты преподавания учебного предмета с практикумом			4	2	40
9.	Методика предметного обучения с практикумом на базе школ г. Калининграда			2		40
10.	Педагогическая дискуссионная площадка (образовательное событие)			4		6
	Промежуточная аттестация	Контактная работа	0,25			
		Самостоятельная работа				0,75
	ИТОГО		16	16	2	145,75
	Итого по дисциплине		180 часов (5 ЗЕ)			

3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы семинарских занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы "Интернета"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код	Содержание компетенций
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе

Основными этапами формирования указанной компетенции при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение

содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенции показывает уровень освоения компетенций студентами.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
1 Педагогика как наука	УК-6	Дискуссия, тестирование			Устно, письменно, компьютерное тестирование
2. Инклюзивное образование в современном мире	УК-6	Дискуссия, тестирование			Устно, письменно, компьютерное тестирование
3. Преподавание и воспитательная работа	УК-6	Дискуссия, тестирование			Устно, письменно
4. Психолого-педагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса	УК-6	Дискуссия, тестирование			Устно

5.	Особенности ФГОС. Общая характеристика основных образовательных программ	УК-6	Тестирование, составление структурно-логических схем			Письменно, компьютерное тестирование
6.	Педагогическая конфликтология	УК-6	Тестирование	Решение кейс-задач		Устно, письменно, компьютерное тестирование
7.	Тренинг профессиональной идентичности	УК-6	Эссе			устно
8	Современные аспекты преподавания учебного предмета с практикумом	УК-6	Защита практических заданий	Защита проекта		Устно, письменно
9	Методика предметного обучения с практикумом на базе школ г. Калининграда	УК-6	Разработка плана-конспекта урока			Письменно
10.	Педагогическая дискуссионная площадка (образовательное событие)	УК-6	Дискуссия			Письменно
					Зачет	Письменно

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (УК-6) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов	Перечень компетенций
Когнитивный этап	<p>Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведущими отечественными и зарубежными педагогическими исследованиями; - социальными, возрастными, психофизическими и индивидуальными особенностями обучающихся; - требованиями нормативно-правовых документов в образовании; - современными методами и технологиями обучения и диагностики. 	<p>ОК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>
Прикладной этап	<p>Формирование представлений и умений, связанных с организацией и проведением анализа условий и факторов образовательного процесса с целью повышения его эффективности путем использования современных образовательных технологий.</p>	

Демонстрационный этап	Формирование умений - использовать современные методики и образовательные технологии в своей педагогической деятельности; - адекватно оценивать знания учеников; - планировать учебный процесс и конструировать учебные занятия; - анализировать, адаптировать и применять опыт ведущих педагогов-практиков Калининградской области; - реализовывать образовательные программы по предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов; - осуществлять рефлексию своей педагогической деятельности в реальных условиях современной школы.	
------------------------------	---	--

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

Уровни сформированности компетенций			
	пороговый	достаточный	повышенный
Критерии	Когнитивный этап: <ul style="list-style-type: none"> • различает изучаемые явления только в том виде, в котором они представлены. Компетенция сформирована.	Когнитивный этап: <ul style="list-style-type: none"> • может дать определение изучаемого явления, пересказать содержание определенного текста, правила, закономерности и пр., объяснить на примере. Компетенция сформирована.	Когнитивный этап: <ul style="list-style-type: none"> • не только воспроизводит формулировку какого-либо явления и объясняет на примере, но и переносит изученные и усвоенные понятия, законы и закономерности на новую нестандартную ситуацию. Компетенция сформирована.
	Результаты тестирования на уровне 55-69%.	Результаты тестирования на уровне 70-84%.	Результаты тестирования на уровне 85-100%.

	<p><i>Прикладной этап:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> показывает низкий уровень самостоятельности практического навыка в аспекте повышения эффективности образовательного процесса путем использования современных образовательных технологий. <p>Компетенция сформирована.</p>	<p><i>Прикладной этап:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> показывает достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка в аспекте повышения эффективности образовательного процесса путем использования современных образовательных технологий. <p>Компетенция сформирована.</p>	<p><i>Прикладной этап:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> показывает высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка в аспекте повышения эффективности образовательного процесса путем использования современных образовательных технологий. <p>Компетенция сформирована.</p>
	<p><i>Демонстрационный этап:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> демонстрирует способность отличать педагогическую ситуацию от любой другой, образовательную технологию от любой другой и т.п., но умения по проектированию образовательной среды и использованию современных образовательных технологий требуют дальнейшей отработки и закрепления. <p>Компетенция сформирована.</p>	<p><i>Демонстрационный этап:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> демонстрирует наличие умений по проектированию образовательной среды и использованию современных образовательных технологий с учетом определенных условий и факторов образовательного процесса, но способен их применять лишь в стандартных ситуациях. <p>Компетенция сформирована.</p>	<p><i>Демонстрационный этап:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> демонстрирует умение творчески подойти к решению той или иной педагогической проблемы, составлять и внедрять новые эффективные технологии; владение способами проектирования образовательной среды обучающихся. <p>Компетенция сформирована.</p>

	Правильное определение педагогической ситуации. Полное решение кейса вызывает затруднения.	Правильное решение кейса по стандартной ситуации. Нетипичные педагогические ситуации могут вызывать затруднения.	Полное и правильное решение кейса, представлены несколько вариантов развития ситуации
--	--	--	---

Показатели оценивания компетенций

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
<p>Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий по образцу, отсутствие умения самостоятельно использовать методы учебной дисциплины, неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу.</p> <p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенции.</p> <p>Компетенция не сформирована. Отрицательные результаты освоения учебной дисциплины.</p>	<p>Демонстрация самостоятельности в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом.</p> <p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций более 60% компетен-</p>	<p>Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции.</p> <p>Наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины предпо-</p>	<p>Демонстрация полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин.</p> <p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освое-</p>

	<p>ции. Компетенция сформирована. Уровень недостаточно высок.</p>	<p>лагает наличие у обучаемого всех сформированных компетенций не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p> <p>Компетенция сформирована.</p> <p>Более высокий уровень.</p>	<p>нием компетенций, может быть выставлена при 90% - 100% подтверждении наличия компетенций. В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, и освоения на «отлично» не менее 50% компетенций.</p> <p>Компетенция сформирована.</p> <p>Высокий уровень.</p>
--	---	---	--

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Наименование этапов формирования компетенций	Наименование оценочных средств	Краткая характеристика оценочных средств
Когнитивный этап	тестирование	система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося
	дискуссия	оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения
	составление структурно-логических схем	план предстоящего ответа на теоретический вопрос в виде схемы
Прикладной этап	разработка плана-конспекта урока	подробное и полное изложение содержания и хода урока, отражающее совместную деятельность учителя и учащихся
	решение кейс-задач	проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы
	написание эссе	проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают письменно изложить собственные мысли по определенной профессионально-ориентированной проблеме.

	защита практических заданий	Выполнение и представление результатов выполненных профессионально-ориентированных заданий
Демонстрационный этап	защита группового проекта с презентацией	конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся

Когнитивный этап (примеры типовых контрольных заданий, процедур)

Раздел 1 Вопросы для подготовки к тестированию

К теме 1 «Педагогика как наука»

- 1) Понятие «педагогика»
- 2) Этапы развития педагогической науки.
- 3) Предмет и объект педагогики.
- 4) Функции педагогической науки.
- 5) Задачи педагогики.
- 6) Научные методы педагогики.

К теме 2 «Инклюзивное образование в современном мире»

1. Сущность инклюзивного образования в современном образовательном пространстве.
2. История становления и развития специального и инклюзивного образования.

3. Модели реализации инклюзивного образования в современном мире.

4. Нормативно-правовые основы инклюзивного образования.

5. Понятие и структура специальных образовательных условий.

6. Требования ФГОС общего образования к психолого-педагогическим условиям реализации основной образовательной программы.

К теме 3 «Преподавание и воспитательная работа»

1. Понятие воспитания. Его цели, факторы.

2. Цели воспитания, факторы.

3. Основные виды воспитательной деятельности.

4. Содержание воспитания

5. Воспитание как общественное явление

6. Нормативно-правовые основы воспитательной деятельности в школе.

К теме 4 «Психолого-педагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса».

1. Понятие психолого-педагогического сопровождения.

2. Специфика психолого-педагогического взаимодействия.

3. Стили психолого-педагогического взаимодействия.

4. Демократический стиль взаимодействия с классом.

5. Нормативная регуляция поведения школьников.

6. Стратегии поддержки позитивного климата в классе.

7. Стратегии кратковременного контроля и пресечения нежелательного поведения учеников в классе

8. Стратегии разрешения проблем.

К теме 5 «Особенности ФГОС. Общая характеристика основных образовательных программ».

1. Понятие основная образовательная программа

2. Концепция основных образовательных программ, реализующих федеральные государственные стандарты среднего общего образования

3. Понятие о государственном образовательном стандарте.

4. Компоненты государственного стандарта образования.

5. Концептуальные положения закона «Об образовании в РФ».

К теме 6 «Педагогическая конфликтология»

1. Конфликтность педагогического процесса.
2. Противоречия педагогического процесса.
3. Конфликты в начальной школе.
4. Конфликтность подросткового возраста.
5. Конфликты с родителями.
6. Конфликты в вузе.
7. Рабочее место студента. Студент-студент. Студент-группа. Студент – преподаватель.
8. Корпоративная культура учебной группы как условие профилактики конфликтов.
9. Самосохранительное поведение учителя.
10. Структурная, содержательная и динамическая модель конфликта как основа урегулирования конфликтов.
11. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
12. Способы предупреждения конфликтов.
13. Нормативно-правовые основы разрешения педагогических конфликтов.
14. Институциональные формы урегулирования споров.
15. Комиссия по урегулированию споров (ст.45. Закон об образовании РФ), школьная служба примирения.

Примеры тестирования

к темам 1 – 6

1. Государственная политика в области педагогической конфликтологии регулируется в нормативно-правовых документах:

А. Закон об образовании в РФ, Профессиональный стандарт педагога, Федеральный образовательный стандарт школьного образования

Б. Конституция РФ, Закон о медиации, Закон об образовании

2. Профессиональный стандарт педагога в области педагогической конфликтологии включает:

А. профессиональное умение в поддержке учащегося в конфликтной ситуации

- Б. создание психолого-педагогических условий обучения
 - В. участие в работе комиссии по урегулированию споров
3. Понятие «педагогический конфликт» означает:
- А. ссора между педагогом и учащимся
 - Б. предельный случай обострения противоречий педагогического процесса
 - В. конфликт с педагогическим коллективе
4. Соотношение 70% (обязательная часть) и 30% (часть, формируемая участниками образовательного процесса), по требованиям ФГОС ООО, должно прослеживаться:
- А. в учебном плане и плане внеурочной деятельности образовательной организации;
 - Б. исключительно в учебном плане образовательной организации;
 - В. во всех трех разделах основной образовательной программы – целевом, содержательном и организационном;
 - Г. в индивидуальных учебных планах обучающихся.
5. Федеральный закон «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» принят в:
- А. 1989 году
 - Б. 2006 году
 - В. 2008 году
 - Г. 2011 году
 - Д. 2012 году
6. Структурное подразделение, создаваемое в образовательной организации с целью сопровождения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, называется:
- А. психолого-педагогическая служба
 - Б. социально-педагогическая служба
 - В. служба медиации
 - Г. психолого-медико педагогическая комиссия
 - Д. психолого-медико педагогический консилиум
7. К обучающимся с с ограниченными возможностями здоровья НЕ относят обучающихся с:
- А. нарушениями слуха
 - Б. с задержкой психического развития

- В. нарушениями речи
- Г. онкологическими заболеваниями
- Д. хроническими соматическими заболеваниями

8. Содержание обучения - это

- А. все то, что должен знать преподаватель о процессе обучения языкам.
- Б. все то, чему обучающиеся должны научиться в процессе обучения языкам.
- В. все то, чему преподаватель должен научить, а обучающиеся научиться в процессе обучения языкам.
- Г. все то, чему преподаватель и обучающиеся должны научиться в процессе обучения языкам.

9. Термин «компетенция» был впервые введен:

- А. Советом Европы
- Б. Н.Хомским
- В. Н.Д.Гальсковой
- Г.И.Л.Бим

10. В чем суть принципа сознательности в обучении?

- А. обучающийся сознательно посещает занятия;
- Б. обучающийся осознает ценность образования;
- В. обучающийся осознает осваиваемые действия и операции с учебным материалом;

Дискуссия

К теме 1 «Педагогика как наука»

Цель: определить понятие педагогики как науки, ее основные функции и задачи.

Вопросы для обсуждения:

1. Педагогика как наука, объект и предмет.
2. История развития педагогики
3. Основные функции и задачи педагогики.
4. Взаимосвязь педагогики с другими науками.

Задание:

Дать определения понятиям: педагогика, образование, обучение, дидактика, гармоническое развитие, воспитание, воспитательная система, педагогическая деятельность, педагогическая теория, практика.

К теме 2 «Инклюзивное образование в современном мире»

Цель: ввести основные понятия инклюзивного образования, изучить нормативно-правовые и этические основы инклюзивного образования.

Вопросы для обсуждения:

1. Модели обучения детей с ограниченными возможностями здоровья: сегрегация, интеграция, инклюзия.
2. Сопоставление интеграции и инклюзии.
3. Основные понятия и категории инклюзивного образования.
4. Этические основы инклюзивного образования
5. Нормативно-правовые основы инклюзивного образования в Российской Федерации
6. ФГОС НОО обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.
7. Профессиональная готовность педагогов к инклюзивному образованию.

Задания:

Решите следующие психологические задачи (определить тип нарушенного развития)

1. У Дэниэла одна любимая игрушка и десятки других, которые для него будто и не существуют. Единственная обожаемая моим сыном игрушка – деревянный Паровозик Томас, с физиономией в виде часов с черным ободком и трубой, здорово смахивающей на шляпу. Паровозик должен следовать за Дэниэлом повсюду, находясь либо у него во рту, либо в руке. Ни в коем случае не в руке Эмили и уж конечно не в раковине, под струей воды. Никакие мои уговоры и обещания вымыть игрушку за минутку – меньше чем за минутку – на Дэниэла не действовали: он барабанил кулачками по моим бедрам и верещал как мартышка, горестно округлив рот. Я протянула руку, чтобы погладить Дэниэла по спине, он меня отпихнул. Он не позволял ни прикоснуться к себе, ни обнять, а сам все плакал, словно его кто-то чудовищно колотит, словно его пчела ужалила или какая другая беда приключилась, еще страшнее. Дети *так* не делают. Оттолкнувшись головой от моей лодыжки, Дэниэл возил лбом по полу, потом дополз до стены и изо всех своих силенок тыкался головой в угол комнаты.

Дэниэл с каждым днем плакал все больше и больше, по любым, самым странным и необъяснимым поводам. И я представления не имела – почему.

Я отошла взглянуть на Дэниэла – и поняла, что его нигде нет. Кошмарная девичья поп-группа завывала в самое ухо, не желая умолкнуть. Я не только *слышала* этих девиц, но и *видела*, как они танцуют на сцене. В моей голове полным ходом шло светозвуковое шоу. Тщетно я затыкала уши пальцами и, прикрыв глаза ладонями, волчком вертелась на месте. Точь-в-точь как Дэниэл, когда сильно расстроен.

– Дэниэл!!!

Тишина в ответ. Дэниэл никогда не отзывается (отрывок из книги Марти Леймбаха «Дэниэл молчит»).

Ответ: РАС

2. Мать Гренуя родила его под столом рыбной лавки, среди рыбных голов. Мать обвиняют в детоубийстве и казнят, а новорождённого полиция отдаёт некой кормилице. Женщина отказывается ухаживать за ребёнком, потому, что, по её словам, он «не пахнет как другие дети» и одержим дьяволом. Затем его отдают в приют мадам Гайяр. Здесь Гренуй живёт до восьми лет, дети сторонятся его, к тому же он некрасив. Никто не подозревает о том, что он обладает острым обонянием. Единственная радость для него — это изучение новых запахов. *Однажды* на улице он чувствует приятный аромат, он его манит. Источником аромата оказывается юная девушка. Гренуй опьянён её ароматом, душит девушку, наслаждаясь её запахом, а затем скрывается незамеченным. Его не мучает совесть, он находится под властью аромата.

Гренуй попадает в пещеру и живёт там несколько лет. Он понимает, что сам не пахнет и хочет изобрести духи, чтобы люди перестали сторониться его и приняли за обычного человека. В городе начинается волна странных убийств, жертвами становятся юные девушки. Это Гренуй собирает запахи, обривая своих жертв и обмазывая их жиром (отрывок из книги Зюскинд Патрик «Парфюмер. История одного убийцы»).

Ответ : психопатия

3. Он знал, что быть матерью такого мальчика, как он, это не то что быть матерью обыкновенного мальчика. Руки и ноги обыкновенных ребят слушаются их всегда, а Джона его руки и ноги слушаются только иногда. И когда мама из-за этого расстраивается, Джону обычно становится хуже. Он начинает спотыкаться, ронять вещи, заикаться, и иногда ему приходится отчаянно колотить себя кулаками по бокам, чтобы выговорить слово.

Пора бы им догадаться, что он целый мальчик, но связанный по рукам и ногам. Что он — молодой лев в цепях, орел с подрезанными крыльями. Что

это они заточили его тело в тюрьму (отрывок из книги Саутолл Айвен «Пусть шарик летит»).

Ответ: ДЦП

4. Наконец малышка закричала, и тогда он перевернул ее и взглянул в крошечное лицо.

Нежную кожицу покрывал сметанный узор родовой смазки, тельце скользило от околоплодных вод и остатков крови. У нее были мутные голубые глазки и угольно-черные волосы, однако всего этого он почти не заметил, потому что видел совсем другое. Безошибочные признаки: вздернутые, словно от смеха, наружные уголки глаз, эпикантус век, приплюснутый нос. «Классический случай, — всплыли в мозгу слова профессора, произнесенные много лет назад, когда они осматривали точно такого же ребенка. — Монголоидные черты. Вам известно, что это значит?» Тогда он послушно перечислил симптомы, заученные по книге: пониженный мышечный тонус, замедленный рост и умственное развитие, возможные болезни сердца, ранняя смерть. Профессор кивнул и приложил стетоскоп к гладкой голой груди новорожденного. «Несчастный малыш. Родителям только и остается, что менять подгузники. А лучше пожалеть себя и отдать бедняжку в интернат» (отрывок из книги Эдвардс Ким «Дочь хранителя тайны»).

Ответ: синдром Дауна

5. Дома Сингер без усталости разговаривал с Антонапулосом. Руки его вычерчивали слова быстрыми жестами, а лицо при этом было крайне оживленное, и зеленовато-серые глаза ярко блестели. Своими худыми, сильными руками он рассказывал Антонапулосу обо всем, что случилось за день. Антонапулос сидел, лениво развалившись, и смотрел на Сингера. Если он и шевелил руками, а это бывало редко, то только для того, чтобы сказать, что ему хочется есть, спать или выпить. Эти свои три желания он выражал одними и теми же неопределенными неуклюжими движениями (отрывок из книги Карсон Маккалерс «Сердце – одинокий охотник»).

Ответ: глухота

6. Я не люблю, когда люди на меня кричат. Я от этого пугаюсь, потому что они могут ударить меня или ко мне притронуться. И я не знал, что мне делать дальше.

Потом миссис Ширз снова принялась кричать. Я закрыл уши руками, зажмурил глаза и стал клониться вперед, пока не согнулся так, что лоб

коснулся травы. Трава была холодной и влажной. И мне сразу сделалось лучше.

Полицейский мужчина сказал:

— Ну? Что тут приключилось?...

Я отвернулся от него и снова упал лицом в траву. А потом издал звук, который отец называет стенаниями. Этот звук у меня вырывается, когда из внешнего мира приходит слишком много информации разом. Так бывает, например, когда я огорчаюсь. Тогда я подхожу к радиоприемнику и ставлю его на промежуточный канал между двумя станциями. Из него начинает вырываться шипение, которое называется. Если сильно отвернуть громкость, то, кроме него, ничего не слышно. И когда я его слушаю, я чувствую себя в безопасности... (отрывок из книги Марк Хэддон «Загадочное ночное убийство собаки»).

Ответ: РАС

К теме 3 «Преподавание и воспитательная работа»

Цель: обозначить важность организации воспитательной работы, определить ее особенности, основные формы и методы.

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональная компетентность педагога.
2. Общие характеристики понятий «преподавание» и «воспитательная работа» и их отличия.
3. Формы и методы воспитательной работы.
4. Критерии эффективности воспитательной работы.

Задание:

- составить краткую программу воспитательной работы для 5 класса.

К теме 4 «Психолого-педагогическое взаимодействие субъектов образовательного процесса»

Цель: уметь анализировать психолого-педагогическое взаимодействие с точки зрения целесообразности используемых педагогом стратегий и тактик.

Дискуссия проходит в групповой форме. Студенты делятся на группы, обсуждают ситуации из своей школьной жизни и выбирают одну из них для последующего анализа. Далее результаты работы групп представляются всем участникам.

Вопросы для обсуждения:

- 1) Насколько типичной является описанная ситуация?

- 2) Какой тип стратегий использовал педагог во взаимодействии с классом (с учеником / учениками)?
- 3) На какую перспективу (краткосрочную или долгосрочную) ориентированы эти стратегии? Докажите.
- 4) Поставьте себя на место участников. Что они чувствовали, о чем думали, к чему стремились, каковы были их мотивы?
Как бы вы поступили в этой ситуации?

Задание:

1. Что делать, если ребенок нарушает правило? Продемонстрируйте алгоритм действий взрослого
2. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: выяснение
3. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: перефразирование
4. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: отражение чувств

К теме 10 «Педагогическая дискуссионная площадка (образовательное событие)».

Цель: способствовать саморефлексии студентов в педагогической деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Как вы совершенствовали свое педагогическое мастерство?
2. Какими педагогическими технологиями в овладели?
3. Реализовали ли вы в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу и какие?
4. Проанализируйте собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщите его.
5. Развили ли вы у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности. Какие?

Задание: Заполнить таблицу:

Цели профессиональной деятельности	Результат (что сделано, конкретные достижения)
Совершенствовать свое педагогическое мастерство	
Овладеть конкретной	

педагогической технологией	
Добиться высоких результатов в обучении	
Реализовать в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу	
Добиться признания своих коллег	
Проанализировать собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщить его	
Развивать у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности.	

Составление структурно-логических схем

К теме 5 «Особенности ФГОС. Общая характеристика основных образовательных программ»

Задание: Составить схемы:

- «Структура предметной программы».
- «Структура основной образовательной программы»

Прикладной этап (примеры типовых контрольных заданий, процедур)

Решение кейс-задачи

К теме 6 «Педагогическая конфликтология».

Задание: решить педагогическую задачу и обосновать свое решение:

1. В одной из школ драмкружком руководили две учительницы литературы:

одна – опытная, другая – молодая, работавшая первый год после института. Когда подошло время смотра драмкружков, молодая учительница стала сильно волноваться. Тогда опытная учительница неожиданно отказалась ехать, хотя ее просили и дети, и дирекция, аргументировав свой отказ тем, что она занята (на самом же деле она совсем не была занята). Почему она так поступила? Правильно ли она поступила? Назовите причины конфликтов между молодыми и опытными учителями.

2. На уроке в пятом классе вы попросили двух мальчиков дать вам дневники, но они отказались это сделать. С одной стороны, идет урок, с другой – нельзя психически травмировать этих мальчиков; а в то же время, раз вы потребовали дневники, значит, обязательно нужно добиться, чтобы вам их дали, иначе дети воспримут этот случай как сигнал к тому, чтобы вообще не слушаться вас. Как вы поступите? Составьте картографию конфликта.

3. Вы решили пойти со своим классом в поход. Возле вашей школы находятся два лесных массива, оба приблизительно на одинаковом расстоянии. Около половины детей живет возле одного леса, а другая половина – возле другого. Когда вы объявили детям, что намечается поход, одна половина сразу закричала: «Пойдемте в наш лес!», а другая: «Нет, в наш!» Когда же вы резонно возразили, что не можете разорваться на две части и пойти сразу в два места, то одна половина класса заявила: «Ну себе в свой лес, а нам и дома хорошо!» Таким образом, если пойти в один лес, обидится одна половина класса, если в другой – другая; все это может привести к возникновению вражды между детьми. А если отменить поход, то обидится весь класс, а кроме того, это делать я неудобно: родители уже взяли за свои деньги в прокате – палатки и рюкзаки. Как вы поступите? Какие стили конфликтного взаимодействия используете, в какой последовательности? Обоснуйте свой ответ.

4. Вы встретили на улице женщину, которая прямо на глазах у прохожих жестоко избивает своего ребенка. Ребенок отчаянно плачет. Если сделать женщине замечание, она еще больше, разозлится, пройти мимо тоже невозможно. Как быть? Какие стили конфликтного взаимодействия используете, в какой последовательности? Обоснуйте свой ответ.

5. Дети, которых баловали в детстве, часто отличаются болезненным честолюбием. Почему? Дайте характеристику конфликтных детей.

6. Вот несколько образных формул педагогической мудрости:

- Огонь тушится не огнем, а водой.
- Агрессия – крик о помощи.
- Подготовка к обороне – это подготовка к нападению.
- Хочешь рассеять тьму – включи свет.
- Бунтовщик – это взбесившийся раб.
- Самый несчастный тот, кто считает себя всегда правым.
- Не спрашивай человека, совершившего ошибку, почему он так поступил: он этого не знает.

В чем их смысл? Верны ли они? Составьте рейтинг педагогических ценностей.

7. Так называемое золотое правило педагогики гласит: никогда не сравнивай людей друг с другом, сравнивай человека только с самим собой. Почему это так?

Написание эссе

К теме 7 «Тренинг профессиональной идентичности»

Написать эссе «Рефлексия образа профессионального педагога».

К теме 8 «Современные аспекты преподавания учебного предмета с практикумом»

Написать эссе на темы:

- «Альтернативные системы образования».
- «Может ли системное мышление стать одним из способов моего познания мира и моим подходом к профессиональной деятельности?»

Разработка плана-конспекта урока

Задание: Разработать план-конспект урока учебного предмета, соответствующего направлению подготовки студента, по следующему шаблону:

ПЛАН-КОНСПЕКТ УРОКА

Предмет _____

Урок № _____

Тема

урока: _____

Тип урока: **Урок «открытия» нового знания**

Деятельностная цель: формирование способности обучающихся к новому способу действия.

Образовательная цель: расширение понятийной базы за счёт включения в неё новых элементов.

Формирование УУД:

Личностные действия: (самоопределение, смыслообразование, нравственно-этическая ориентация)

Регулятивные действия: (целеполагание, планирование, прогнозирование, контроль, коррекция, оценка, саморегуляция)

Познавательные действия: (общеучебные, логические, постановка и решение проблемы)

Коммуникативные действия: (планирование учебного сотрудничества, постановка вопросов, разрешение конфликтов, управление поведением партнера, умение с достаточной точностью и полнотой выразить свои мысли в соответствии с задачами и условиями коммуникации)

Этап урока	Действия учителя	Деятельность обучающихся	УУД
1. Организационный момент (1-2 минуты)			
2. Актуализация знаний (4-5 минут)			
3. Постановка учебной задачи (4-5 минут)			
4. «Открытие нового знания»(построение проекта выхода из затруднения) (7-8 минут)			
5. Первичное закрепление (4-5 минут)			

<p>6. Самостоятельная работа с проверкой по эталону. Самоанализ и самоконтроль. (4-5 минут)</p> <p>7. Включение нового знания в систему знаний и повторение. (7-8 минут)</p> <p>8. Рефлексия деятельности.</p> <p>9. (Итог урока 2-3 минуты)</p>			
--	--	--	--

Защита практических заданий

К теме 8 «Современные аспекты преподавания учебного предмета с практикумом»

Цель сформировать представления по проектированию контекста педагогической деятельности.

Задание 1. Ниже приведены три определения понятия «образовательная система». Как будут различаться стратегии проектирования в зависимости от выбора того или иного определения? Что будет приоритетно являться предметом преобразования в каждом из вариантов?

Образовательная система — это совокупность образовательных программ, удовлетворяющих запросы определенных групп населения на данной территории и обеспечивающих стабильность результатов образовательной деятельности (О. Е. Лебедев).

Образовательная система — это специально выстраиваемая силами общества и государства в соответствии с историческим и социокультурным контекстом система сохранения, воспроизводства и развития Человеческого Качества.

Образовательная система это специально организованная система, предназначенная включить человека в культуру (прошлую, настоящую, будущую), придать эволюции культуры безопасный ход, т. е. выработать, сформировать определенную готовность к действию, развернуть, наладить механизмы ориентации, адаптации, побуждения, коммуникации, продуцирования ценностей в той или иной области (В. Е. Радионов).

Задание 2. На основе анализа образовательных ресурсов Интернет составить перечень сайтов, которые помогут разработать методические материалы к уроку по учебному предмету.

Задание 3. Изучите содержание представленных интернет-ресурсов учителей математики и информатики и подготовьте краткие обзоры с использованием средств ИКТ.

Интернет-ресурсов учителей:

Жбанов С. А. (Липецкая область, математика): [ссылка на интернет-ресурс](#).

Комаров М. С. (Республика Мордовия, математика): [ссылка на интернет-ресурс](#).

Пономаренко В. Н. (Самарская область, математика и информатика и ИКТ): [ссылка на интернет-ресурс](#).

Хамидуллин А. Н. (Республика Татарстан, математика): [ссылка на интернет-ресурс](#).

Васильева И. В., Новгородская область, математика, алгебра, геометрия. [Ссылка на интернет-ресурс](#).

Лагутин А. А., Московская область, информатика. [Ссылка на интернет-ресурс](#).

Малгаров И. И., Республика Саха (Якутия), физика, информатика. [Ссылка на интернет-ресурс](#).

Волкова А. А., Липецкая область, физика и информатика. [Ссылка на интернет-ресурс](#)

Ронжина Р. Р., Республика Башкортостан, математика. [Ссылка на интернет-ресурс](#) .

Задание 4. Проанализируйте ФГОС ООО и определите содержание компонент, необходимых для проектирования образовательной программы.

Задание 5. Разработайте памятку составителю учебного плана (образовательной программы) образовательного учреждения.

Задание 6. Разработайте схему представления результатов выбора системы средств обучения.

Задание 7. Вы собираетесь готовить учебный материал для обучения определенному учебному действию. Составьте не менее трех «хорошо определенных» целей обучения для описания результатов, которых должны достичь обучающиеся с помощью Вашей программы.

Задание 8. Вы собираетесь готовить учебный материал по определенной теме. Составьте не менее трех «хорошо определенных» целей обучения для описания результатов, которых должны достичь обучающиеся с помощью Вашей программы.

Демонстрационный этап (примеры типовых контрольных заданий, процедур)

Защита группового проекта

По теме 8 «Современные аспекты преподавания учебного предмета»

Примерные темы проектов:

1. Применение средств ИКТ в учебной деятельности.
2. Использование социальных сетей в образовательном процессе на примере сети «Вконтакте»
3. Использование MS Access при обучении информатике.
4. Использование программы Flowgorithm на уроке информатики для изучения блок-схем учениками.
5. Применение Adobe Photoshop при обучении информатике.
6. Психологическое здоровье детей (проблемы троллинга, буллинга, безопасности в Интернете) 5-7 классы
7. Профориентация 7-8 классы: «Твой выбор»
8. Стресс перед экзаменами 9 и 11 классы
9. Школьная успешность
10. Советы учеников учителям
11. Я в школе (что меня устраивает, что не устраивает в моей школе)
12. Высокоэффективный класс. Творчество и технологии в процессе обучения.
13. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.
14. Общие черты и особенности стандартов обществоведческого образования в РФ и зарубежных странах (на примере США).
15. Методы преподавания обществознания в 70-80 годах 20 века.
16. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.

17. Совершенствование учебного процесса через внеурочную деятельность.
18. Периодическая система химических элементов.
19. Введение в органическую химию.

Перечень вопросов и заданий для итоговой аттестации по дисциплине (промежуточная аттестация)

1. Определение понятия «педагогика».
2. Этапы развития педагогической науки.
3. Предмет и объект педагогики.
4. Функции педагогической науки.
5. Задачи педагогики.
6. Научные методы педагогики.
7. Сущность инклюзивного образования в современном образовательном пространстве.
8. История становления и развития специального и инклюзивного образования.
9. Модели реализации инклюзивного образования в современном мире.
10. Нормативно-правовые основы инклюзивного образования.
11. Понятие и структура специальных образовательных условий.
12. Требования ФГОС общего образования к психолого-педагогическим условиям реализации основной образовательной программы.
13. Понятие воспитания. Его цели, факторы.
14. Цели воспитания, факторы.
15. Основные виды воспитательной деятельности.
16. Содержание воспитания
17. Воспитание как общественное явление
18. Нормативно-правовые основы воспитательной деятельности в школе.
19. Понятие психолого-педагогического сопровождения.
20. Специфика психолого-педагогического взаимодействия.
21. Стили психолого-педагогического взаимодействия.
22. Демократический стиль взаимодействия с классом.
23. Нормативная регуляция поведения школьников.
24. Стратегии поддержки позитивного климата в классе.
25. Стратегии кратковременного контроля и пресечения нежелательного поведения учеников в классе
26. Стратегии разрешения проблем.
27. Понятие основная образовательная программа

28. Концепция основных образовательных программ, реализующих федеральные государственные стандарты среднего общего образования
29. Понятие о государственном образовательном стандарте.
30. Компоненты государственного стандарта образования.
31. Концептуальные положения закона «Об образовании в РФ».
32. Конфликтность педагогического процесса.
33. Противоречия педагогического процесса.
34. Конфликты в начальной школе.
35. Конфликтность подросткового возраста.
36. Конфликты с родителями.
37. Конфликты в вузе.
38. Рабочее место студента. Студент-студент. Студент-группа. Студент – преподаватель.
39. Корпоративная культура учебной группы как условие профилактики конфликтов.
40. Самоохранительное поведение учителя.
41. Структурная, содержательная и динамическая модель конфликта как основа урегулирования конфликтов.
42. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
43. Способы предупреждения конфликтов.
44. Нормативно-правовые основы разрешения педагогических конфликтов.
45. Институциональные формы урегулирования споров.
46. Комиссия по урегулированию споров (ст.45. Закон об образовании РФ), школьная служба примирения.

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Педагогический модуль» проводится в форме текущей и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке;

совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (дискуссия, тестирование, обсуждение результатов выполнения практических заданий, решение кейс-задач, защита групповых проектов);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (написание эссе, составление структурно-логических схем, разработка плана-конспекта урока);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и материалов подготовки к практическим занятиям;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Педагогический модуль» требованиям ФГОС ВО по непедагогическим направлениям подготовки в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется институтом (устный – по билетам, либо путем собеседования по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам зачета – «зачтено», «не зачтено».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
	Тестирование	<p>Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине.</p> <p>Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам.</p> <p>Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем.</p> <p>Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.</p>	Фонд тестовых заданий
	Дискуссия	<p>Осуществляется по итогам каждого выступления.</p> <p>Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.</p>	<p>Перечень вопросов для дискуссионных тем, полемика в рамках семинарских, практических занятий</p> <p>Темы для обсуждений:</p> <p>1.1. Педагогика как наука, объект и предмет.</p> <p>1.2. История развития педагогики</p> <p>1.3. Основные функции и задачи педагогики.</p>

			<p>1.4. Взаимосвязь педагогики с другими науками.</p> <p>2.1. Модели обучения детей с ограниченными возможностями здоровья: сегрегация, интеграция, инклюзия.</p> <p>2.2. Сопоставление интеграции и инклюзии.</p> <p>2.3. Основные понятия и категории инклюзивного образования.</p> <p>2.4. Этические основы инклюзивного образования</p> <p>2.5. Нормативно-правовые основы инклюзивного образования в Российской Федерации</p> <p>2.6. ФГОС НОО обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>2.7. Профессиональная готовность педагогов к инклюзивному образованию.</p> <p>3.1. Профессиональная компетентность педагога.</p> <p>3.2. Общие характеристики понятий «преподавание» и «воспитательная работа» и их отличия.</p> <p>3.3. Формы и методы воспитательной работы.</p> <p>3.4. Критерии эффективности воспитательной работы.</p> <p>4.1. Насколько типичной является описанная ситуация?</p> <p>4.2. Какой тип стратегий использовал педагог во взаимодействии с классом (с учеником / учениками)?</p> <p>4.3. На какую перспективу (краткосрочную или</p>
--	--	--	---

			<p>долгосрочную) ориентированы эти стратегии? Докажите.</p> <p>4.4. Поставьте себя на место участников. Что они чувствовали, о чем думали, к чему стремились, каковы были их мотивы?</p> <p>4.5. Как бы вы поступили в этой ситуации?</p> <p>10.1. Как вы совершенствовали свое педагогическое мастерство?</p> <p>10.2. Какими педагогическими технологиями в овладели?</p> <p>10.3. Реализовали ли вы в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу и какие?</p> <p>10.4. Проанализируйте собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщите его.</p> <p>10.5. Развили ли вы у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности. Какие?</p>
Решение кейс-задач	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать		Фонд проблемных заданий (кейсов): решение педагогических задач.

		типичные профессиональные задачи.	
	Защита групповых проектов	<p>Продукт коллективной работы студентов на практическом занятии.</p> <p>Тематика работ выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом (группой) самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Задания оцениваются непосредственно на занятии.</p>	<p>Темы проектов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Применение средств ИКТ в учебной деятельности. 2. Использование социальных сетей в образовательном процессе на примере сети «Вконтакте» 3. Использование MS Access при обучении информатике. 4. Использование программы Flowgorithm на уроке информатики для изучения блок-схем учениками. 5. Применение Adobe Photoshop при обучении информатике. 6. Психологическое здоровье детей (проблемы троллинга, буллинга, безопасности в Интернете) 5-7 классы 7. Профориентация 7-8 классы: «Твой выбор» 8. Стресс перед экзаменами 9 и 11 классы 9. Школьная успешность 10. Советы учеников учителям 11. Я в школе (что меня устраивает, что не устраивает в моей школе) 12. Высокоэффективный класс. Творчество и технологии в процессе обучения. 13. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся. 14. Общие черты и особенности

		<p>стандартов обществоведческого образования в РФ и зарубежных странах (на примере США).</p> <p>15. Методы преподавания обществознания в 70-80 годах 20 века.</p> <p>16. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.</p> <p>17. Совершенствование учебного процесса через внеурочную деятельность.</p> <p>18. Периодическая система химических элементов.</p> <p>19. Введение в органическую химию.</p>
Составление структурно-логических схем	<p>Продукт индивидуальной работы студента, в результате которого он усваивает знание на основе изучаемого. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Задания оцениваются непосредственно на занятии.</p>	<p>Перечень вопросов для ответов на которые составляются структурно-логические схемы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить схему «Структура предметной программы». 2. Составить схему «Структура основной образовательной программы»
Написание эссе	<p>Продукт индивидуальной творческой работы студента, представляющий собой письменное изложение собственных мыслей по определенной профессионально-ориентированной проблеме. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Задания оцениваются</p>	<p>Темы эссе:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. «Рефлексия образа профессионального педагога». 2. «Современные аспекты преподавания учебного предмета с практикумом» 3. «Альтернативные системы образования». 4. «Может ли системное мышление стать одним из способов моего познания мира»

		преподавателем во время, отведенное на КСР.	и моим подходом к профессиональной деятельности?»
Разработка плана-конспекта урока	Продукт индивидуальной творческой работы студента, представляющий собой план-конспект урока по учебному предмету, соответствующему направлению подготовки. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Задания оцениваются преподавателем во время, отведенное на КСР.	Разработка плана-конспекта урока по представленному шаблону.	
Защита практических заданий	Продукт индивидуальной работы студента, в результате которого он представляет усвоенные знания, умения и навыки. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Задания оцениваются непосредственно на занятии.	Фонд практических заданий: Задание 1. Ниже приведены три определения понятия «образовательная система». Как будут различаться стратегии проектирования в зависимости от выбора того или иного определения? Что будет приоритетно являться предметом преобразования в каждом из вариантов? Задание 2. На основе анализа образовательных ресурсов Интернет составить перечень сайтов, которые помогут разработать методические материалы к уроку по учебному предмету. Задание 3. Изучите содержание представленных интернет-ресурсов учителей математики и информатики и подготовьте краткие обзоры с использованием средств ИКТ.	

			<p>Задание 4. Проанализируйте ФГОС ООО и определите содержание компонент, необходимых для проектирования образовательной программы.</p> <p>Задание 5. Разработайте памятку составителю учебного плана (образовательной программы) образовательного учреждения.</p> <p>Задание 6. Разработайте схему представления результатов выбора системы средств обучения.</p> <p>Задание 7. Вы собираетесь готовить учебный материал для обучения определенному учебному действию. Составьте не менее трех «хорошо определенных» целей обучения для описания результатов, которых должны достичь обучающиеся с помощью Вашей программы.</p> <p>Задание 8. Вы собираетесь готовить учебный материал по определенной теме. Составьте не менее трех «хорошо определенных» целей обучения для описания результатов, которых должны достичь обучающиеся с помощью Вашей программы.</p>
Зачет		Проводится на последнем занятии, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента.	Вопросы к зачету

Шкала оценивания сформированности компетенций

«Зачтено» ставится в случае, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи.. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя. Компетенции сформированы на высоком или достаточном уровне.

«Незачтено» ставится в случае, если ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. Компетенции не сформированы.

или

Ответ на вопрос полностью отсутствует.

или

Отказ от ответа.

В случае выявления на зачете шпаргалок, фактов списывания, использования несанкционированных технических средств и т.д. студенту выставляется в качестве итоговой оценки за зачет **«незачтено»**.

Оценочные средства для проведения текущего контроля

Критерии оценки тестирования

5 баллов – наблюдается глубокое и прочное усвоение программного материала; даются полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы; студент свободно справляется с поставленными задачами, принимает правильно обоснованные решения. 85-100% правильных ответов.

4 балла – демонстрируется хорошее знание программного материала, грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос; правильное применение теоретических знаний. 70-84% правильных ответов.

3 балла – наблюдается усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, присутствуют недостаточно правильные формулировки, нарушается последовательность в изложении программного материала. 55% - 69% правильных ответов.

2 балла – незнание программного материала. 41% - 54 % правильных ответов.

1 балл – менее 40 % правильных ответов

Критерии оценки дискуссии

5 баллов – студент принял участие в дискуссии, сделал подборку необходимых источников информации, обработал информацию, четко систематизировал, может грамотно применить её при проведении дискуссии. Приведено более 4 оригинальных и разнообразных аргументов или контраргументов, принимает во внимание мнение других участников, отлично владеет навыком критического мышления, на высоком уровне проявлено умение работать в команде.

4 балла – студент принял участие в дискуссии по теме, проявлено понимание взаимосвязи между изучаемыми событиями и явлениями через приведение 2 разнообразных примеров из прошлого и современности, информация обработана и систематизирована. Регламент соблюден, выступление имеет обозначенные в речи смысловые части, соблюдена культура ведения дебатов и уважение к мнению участников, проявлено умение действовать в новых непредсказуемых условиях, проявлена терпимость к другим точкам зрения.

3 балла – студент принял участие в дискуссии, сделал подборку необходимых источников информации, но не обработал информацию или не достаточно разобрался в ее содержании, существуют затруднения в применении отобранной информации. Систематизация информации слабая. Проявлен навык логического и критического мышления с помощью наводящих вопросов участников дискуссии или преподавателя, слабо проявлено умение работать в команде.

2 балла – студент принял участие в дебатах по теме, но не привел высказываний из источников, опираясь только на свое мнение, отсутствует систематизация информации. Регламент не соблюден, выступление не разделено на смысловые части, отсутствует культура ведения дискуссии и уважение к мнению участников, умение работать в команде не проявлено.

1 балл – студент не принял участия в дискуссии или участие принял, но не по теме.

Критерии оценки решения кейс-задач

5 баллов – студент показал умение мыслить логически; ясно и последовательно представил анализ в убедительной и обоснованной форме. Использовал имеющиеся в его распоряжении данные, чтобы разработать подробный и обоснованный план действий или провести тщательный анализ ситуации, уложился в указанные временные рамки.

4 балла – студент показал умение мыслить логически; представил анализ в убедительной и обоснованной форме. Использовал имеющиеся в его распоряжении данные, чтобы разработать подробный и обоснованный план действий или провести анализ ситуации, уложился в указанные временные рамки.

3 балла – студент показал умение мыслить логически с помощью наводящих вопросов; представил анализ, допустив логические ошибки. Использовал имеющиеся в его распоряжении данные, чтобы разработать план действий или провести анализ ситуации, не уложился в указанные временные рамки.

2 балла – отсутствие решения (составления) кейс-задачи.

Критерии оценки плана-конспекта урока

5 баллов обучающие и развивающие цели четко определены, четко выделены цели урока, направленные на формирование метапредметных умений и ЗУН по предмету. Урок имеет четкую структуру, этапы урока логично выстроены и взаимосвязаны. Наблюдается чёткое различие содержания образования и содержания учебного материала, содержание образования соответствует требованиям ФГОС. Эффективно подобран учебный материал для освоения запланированной единицы содержания образования на основе мотивации учеников. Учебный материал полностью соответствует школьной программе, содержание урока соответствует психолого-возрастным особенностям учащихся. Работа на уроке организована с пониманием логики переходов от одного этапа к другому (какова была задача этапа, что уже сделано, что предстоит делать далее по отношению к поставленной цели, готовность к переходу на новый этап). Используемые методы (репродуктивные, продуктивные) соответствуют цели урока, данным педагогической и

психологической диагностики. На уроке использованы разные виды ЭОР. Представлена смена видов работы на уроке, 4 балла – обучающие и развивающие цели четко определены, четко выделены цели урока, направленные на формирование метапредметных умений и ЗУН по предмету. Урок имеет четкую структуру, этапы урока логично выстроены и взаимосвязаны. Наблюдается чёткое различие содержания образования и содержания учебного материала, содержание образования соответствует требованиям ФГОС. Эффективно подобран учебный материал для освоения запланированной единицы содержания образования на основе мотивации учеников. Учебный материал полностью соответствует школьной программе, содержание урока соответствует психолого-возрастным особенностям учащихся. Работа на уроке организована с пониманием логики переходов от одного этапа к другому (какова была задача этапа, что уже сделано, что предстоит делать далее по отношению к поставленной цели, готовность к переходу на новый этап). Используемые методы (репродуктивные, продуктивные) соответствуют цели урока, данным педагогической и психологической диагностики. На уроке использованы разные виды ЭОР. Представлена смена видов работы на уроке, Могут быть несколько несущественных недочетов в структуре урока, которые студент сам исправляет при указании на них преподавателя.

3 балла – обучающие и развивающие цели урока не четко определены. Этапы урока не всегда логично выстроены и взаимосвязаны. Содержание образования соответствует требованиям ФГОС. Учебный материал для освоения запланированной единицы содержания образования на основе мотивации учеников подобран в соответствии со школьной программой. Содержание урока не полностью соответствует/не соответствует психолого-возрастным особенностям учащихся. Работа на уроке не всегда логична в аспекте переходов от одного этапа к другому (какова была задача этапа, что уже сделано, что предстоит делать далее по отношению к поставленной цели, готовность к переходу на новый этап). Используемые методы (репродуктивные, продуктивные) соответствуют цели урока, данным педагогической и психологической диагностики. На уроке использованы один вид ЭОР. Смена видов работы на уроке не представлена в полном объеме, В построении урока могут быть несколько ошибок, которые студент не в состоянии исправить самостоятельно.

2 балла – обучающие и развивающие цели урока не определены. Этапы урока выстроены нелогично. Содержание образования соответствует требованиям ФГОС. Учебный материал для освоения запланированной единицы содержания образования на основе мотивации учеников подобран в

соответствии со школьной программой. Содержание урока не полностью соответствует/не соответствует психолого-возрастным особенностям учащихся. Работа на уроке не всегда логична в аспекте переходов от одного этапа к другому (какова была задача этапа, что уже сделано, что предстоит делать далее по отношению к поставленной цели, готовность к переходу на новый этап). Используемые методы (репродуктивные, продуктивные) соответствуют цели урока, данным педагогической и психологической диагностики. На уроке использованы один вид ЭОР. Смена видов работы на уроке не представлена, В построении урока многочисленные ошибки, которые студент не в состоянии исправить самостоятельно.

1 балл – план-конспект урока не подготовлен.

Критерии оценки защиты групповых проектов

5 баллов – проект составлен достаточно полно и исчерпывающе. Студенты ориентируется в материале, умеют оперировать данными, приведенными в проекте. На высоком уровне проявлено умение работать в команде.

4 балла – проект составлен достаточно полно, но имеется некоторый формализм, недостаточное оперирование данными схемы. Проявлено умение действовать в новых условиях, умение работать в команде.

3 балла – проект в наличии, но составлен формально и не полно, отсутствует важный материал, затруднение в самостоятельном оперировании данными проекта, умение работать в команде проявлено слабо.

2 балла – проект имеется, но студенты совершенно не ориентируется в его содержании, умение работать в команде не проявлено.

1 балл – проект отсутствует.

Критерии оценивания эссе (критерии оценивания эссе разработаны Л.М. Корчагиной)

Критерии оценки эссе:

1) знание и понимание учебного материала:

— умение определять предмет эссе;

— умение обозначать круг педагогический понятий и теорий, необходимых для ответа на вопрос;

— понимание и правильное использование педагогических терминов и понятий;

— иллюстрирование понятия соответствующими примерами.

2) анализ и оценка информации:

— использование основных категорий анализа;

— выделение причинно-следственных связей;

— умение применять аппарат сравнительных характеристик;

— умение давать личную субъективную оценку по данной проблеме.

3) логика построения суждений:

— умение выделять вопрос исследования;

— умение делить эссе на смысловые части.

— умение сохранять логику рассуждений при переходе от одной части к другой;

— умение аргументировать основные положения эссе;

— умение делать промежуточные и конечные выводы.

Оценка	Критерии
5 баллов	Рассматриваемые понятия определены четко и полно, приводятся соответствующие примеры. Приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений приводятся умело, применяются категории анализа, дается личная оценка по проблеме. Ответ показывает ясность и последовательность в рассуждениях. Выдвинутые тезисы сопровождаются аргументацией. Приводятся различные точки зрения и дается собственная их оценка.
4 балла	Рассматриваемые понятия определены четко, но не полно, приводятся соответствующие примеры. Приводятся приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, применяются категории анализа, но личная оценка по проблеме может отсутствовать. Присутствуют отдельные нарушения последовательности и логики в ответе. Аргументация выдвинутых тезисов не всегда убедительна. Приводятся различные точки зрения и дается собственная их оценка.
3 балла	Дается одностороннее определение рассматриваемых понятий, приводятся соответствующие примеры. Присутствуют логические ошибки и непоследовательность при использовании приемов сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, категории анализа применяются неверно, отсутствует личная оценка по проблеме. Присутствуют

	нарушения последовательности и логики в ответе. Аргументация выдвинутых тезисов не всегда убедительна. Приводятся одна точка зрения и собственная ее оценка может отсутствовать.
2 балла	Рассматриваемые понятия не раскрыты, соответствующие примеры отсутствуют. Нарушена логика построения рассуждения, наблюдается непоследовательность при использовании приемов сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, категории анализа применяются неверно, отсутствует личная оценка по проблеме. Отсутствует аргументация выдвинутых тезисов. Может приводиться одна точка зрения и собственная ее оценка отсутствует.
1 балл	Эссе отсутствует

Критерии оценки составления структурно-логических схем

5 баллов – схема составлена достаточно полно и исчерпывающе. Студент ориентируется в материале, умеет оперировать данными, приведенными в схеме.

4 балла – схема составлена достаточно полно, но имеется некоторый формализм, недостаточное оперирование данными схемы.

3 балла – схема в наличии, но составлена формально и не полно, отсутствует важный материал, затруднение в самостоятельном оперировании данными схемы.

2 балла – схема имеется, но студент совершенно не ориентируется в ее содержании.

1 балл – схема отсутствует.

Критерии оценки выполнения практических заданий (уровни владений освоения дисциплинарных частей компетенций при выполнении практических заданий)

Балл за владения	Уровень приобретен	Критерии оценивания уровня приобретенных владений
5	Максимальный	Студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все

Балл за владения	Уровень приобретенных	Критерии оценивания уровня приобретенных владений
		дополнительные вопросы
4	Средний	Студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
3	Минимальный	Студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы допущено много неточностей
2	Минимальный уровень не достигнут	При выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы допущено множество неточностей

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

Основная:

1. Алтунина, И. Р. Социальная психология : учебник для академического бакалавриата / И. Р. Алтунина, Р. С. Немов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 427 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-4954-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/389074>
2. Подласый, И. П. Педагогика в 2 т. Том 1. Теоретическая педагогика в 2 книгах. Книга 1 : учебник для академического бакалавриата / И. П. Подласый. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01919-3. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/400509>

Дополнительная:

1. Гликман И.З. Основы воспитания: Учебное пособие / И.З. Гликман. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: ISBN 978-5-91134-945-5 – Электронный ресурс. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472017>

2. Сопровождение ребенка дошкольного возраста с ограниченными возможностями здоровья в условиях интегрированного и инклюзивного образования: учебник/ [А. А. Наумов [и др.]; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Перм. гос. гуманитар.-пед. ун-т, Каф. спец. дошк. педагогики и психологии. - Пермь: ПГГПУ, 2013. - 1 on-line, 303 с.: цв. ил., рис., табл.. Имеются экземпляры в отделах: ЭБС IPRbooks(1)

3. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса: учеб. и практикум для акад. бакалавриата/ Моск. пед. гос. ун-т; под общ. ред. А. С. Обухова. - Москва: Юрайт, 2015. - 421, [2] с.: ил., рис., табл.. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр. в конце разд. и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-9916-5232-2 Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N4(1)

4. Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса: учеб. для бакалавров/ А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под ред. А. П. Панфиловой. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 487 с.: ил., табл., рис.. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 485-487 (44 назв.). - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-3314-7: 500 экз.. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з.N1(1), Сетевой ресурс(1)

5. Психология и педагогика в 2 ч. Часть 1. Психология : учебник для академического бакалавриата / В. А. Слостенин [и др.] ; под общ. ред. В. А. Слостенина, В. П. Каширина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 230 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01837-0.

Интернет-источники:

1. **«Национальная электронная библиотека».** (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.

2. ЭБС **Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.

3. Научная электронная библиотека **eLIBRARY.RU**. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-

2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

**6. Методические указания для обучающихся по освоению модуля.
Алгоритм деятельности преподавателя и студентов
при подготовке реферата, доклада, выступления защите
групповых проектов**

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов; – установление критериальной оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с	Наблюдает за деятельностью	Собирает и систематизирует

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др.	студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы, подготовка к представлению результатов	Консультирует в оформлении реферата и презентации	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекция

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной

литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические занятия

Цель освоения дисциплины – формирования базовых педагогических компетенций студентов непедагогических направлений подготовки, формирование понимания значимости профессии педагога для реализации профессиональных и личностных устремлений; обучение основам ведения педагогической деятельности, умениям проектировать современное образовательное пространство с учетом современных образовательных технологий в своей предметной области, основам педагогической рефлексии.

Общая концепция построения практических занятий

На практических занятиях в зависимости от темы занятия выполняется разбор конкретных ситуаций, решение кейс-задач, организуется дискуссия, представляются доклады с презентациями.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа осуществляется в виде: изучения литературы; эмпирических данных по публикациям и из практики работы педагога начальных классов; работы с лекционным материалом; самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины; поиска и обзора литературы и электронных источников; чтения и изучения учебника и учебных пособий.

Подготовка к контрольным мероприятиям

Текущий контроль осуществляется в виде устных опросов, обсуждения результатов индивидуальной работы (доклад с презентацией, реферат), обсуждения результатов групповой работы (решение кейс-задач, защита групповых проектов, дискуссия) тестирования.

При подготовке к *опросу* студент должен освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

Подготовка к *индивидуальным работам* требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение.

Подготовка к *групповой работе* требует от студента не только повторения пройденного материала на аудиторных занятиях, но поиска и анализа материала, выданного на самостоятельное изучение, поиск аргументов и контраргументов в защиту своего мнения, настройку на командную работу.

При подготовке к аудиторному *тестированию* необходимо повторить материал лекционных и практических занятий по отмеченным преподавателем темам.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Проблемы коммуникации в общем и специальном образовании» широко используются информационные технологии такие как:

- Портал БРС
- Прикладное программное обеспечение – пакет Microsoft Office.
- Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет».
- Учебно-методический комплекс дисциплины на электронной образовательной платформе БФУ им. И. Канта <https://lms-2.kantiana.ru> и <https://lms-3.kantiana.ru>- Портал тестирования БФУ им. И. Канта <https://pt.kantiana.ru>
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru/>
- Библиотека БФУ им. И. Канта <HTTP://LIB.KANTIANA.RU/>
- свободный доступ к базам данных, представленных на сайте библиотеки БФУ им. И. Канта
- чтение лекций с использованием слайд-презентаций;
- рефераты и доклады студентов с использованием мультимедийных презентаций;
- использование информационных (справочных) систем:
- Национальной электронной библиотеки (<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>);
- Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>);
- Репозитория учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» (<http://elib.bspu.by>);
- поисковой системы Google Scholar (<https://scholar.google.com/citations?user=InsOR8EAAAAJ&hl=ru>).

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Педагогический модуль» используются: аудитории корпуса №4, занятия

проводятся с применением видеопроектора, компьютерной техники и программного обеспечения.

Краткий конспект учебных занятий (не более 2 страниц) согласно тематическому плану

Тема 1. Педагогика как наука

1. Этапы развития педагогической науки

Термин «педагогика» образовался от греческих слов *paides* – «дитя» и *gogos* – «вести». Постепенно слово «педагогика» стало обозначать искусство «вести ребенка по жизни», т. е. воспитывать и обучать, направлять его духовное и физическое развитие. Таким образом, во всех изданиях справочного, научного и учебного характера педагогика рассматривается как наука о воспитании и обучении, но не только.

Уже в трудах древнегреческих философов – **Гераклита (530–470 гг. до н. э.)**, **Демокрита (460 – нач. IV в. до н. э.)**, **Сократа (469–399 гг. до н. э.)**, **Платона (427–347 гг. до н. э.)**, **Аристотеля (384–322 гг. до н. э.)** и др. – содержалось немало глубоких мыслей по вопросам воспитания.

Первобытно-общинный строй На заре цивилизации в первобытно-общинном строе цель воспитания состояла в приобретении жизненного опыта и трудовых умений и навыков.

Античная Греция (Спарта и Афины) Вследствие того что Спарта – это город, где главенствующую роль играл спорт, то и целью воспитательного и педагогического процесса считалось воспитание и подготовка мужественных и выносливых воинов, которые позже могли стать рабовладельцами. В отличие от Спарты, целью воспитания в Афинах становится умственное, нравственное, эстетическое и физическое развитие человека, поскольку считался идеальным тот, кто прекрасен и в физическом, и в нравственном отношении.

Древний Рим и Римская империя В древнем Риме существовала практика семейного образования, когда все обучение велось в стенах дома. Но, так же как и в Афинах, характер образования зависел от материального достатка и социального положения семьи. Во времена Римской империи все школы получили статус государственных и готовили чиновников, преданных императорской власти. Во времена христианства учителями назначались представители духовенства. Воспитание все больше приобретало религиозный характер.

Средневековье (XIV—XVIII вв.) Яркое выраженный религиозный характер носило воспитание в период Средневековья, образование во многом потеряло прогрессивную направленность. Поэтому целью воспитания являлось воспитание смиренного, терпеливого, покорного человека.

Возрождение (XIV—XVI вв.) Гуманисты проповедовали бережное и внимательное отношение к ребенку, предлагали уважать ребенка и видеть в нем личность. **Т. Мор (1478–1535)** и **Т. Кампанелла (1568–1639)** Томас Мор предложил идею обучения детей на родном языке, а также большое значение

Мор придавал физическому воспитанию. Кампанелла считал, что «изучение наук следует сочетать с регулярным посещением различных мастерских, чтобы дать воспитанникам технические знания и возможность сознательного выбора будущей профессии».

XVII в. Яркие представители педагогической школы этого времени – **Я. А. Коменский (1592–1670)** и **Дж. Локк(1632–1704)**. Отличительные особенности развития педагогики в данный период состоят в том, что педагогика выделилась в самостоятельную науку, хотя и осталась связана с философией, так как обе эти науки изучают бытие и развитие человека. Целью образования становится физическое и нравственное воспитание, формирование «дисциплины тела» и «дисциплины духа».

Просвещение (XVIII в.) Эпоха Просвещения пронизана идеями единения с природой, воспевания всего прекрасного и просвещенного(**Ж.-Ж. Руссо (1712–1778)**, **И. Г. Песталоцци (1746–1827)**)

XIX в. Продолжая идею образования эпохи Просвещения, **Ф. А. Вильгельм (1790–1886)** –призывал учитывать возрастные особенности ребенка в процессе обучения. **Дистервег(1790–1866)** и его сторонники проповедовали и провозглашали идею воспитания общечеловеческого масштаба, в человеке определяющим считалось определение, формирование и развитие его природных характерных качеств и способностей, полагаясь на естественные законы природы. **К. Д. Ушинский (1824–1870)** выделяет одним из ведущих принципов педагогики принцип народности.

XX в. В этот период целью воспитания становится развитие личности.

А. С. Макаренко (1888–1936) разработал методику трудового воспитания, определил основные принципы создания детского коллектива, выделил задачи педагогического руководства детским коллективом. Он детально изучал вопросы формирования сознательной дисциплины и воспитания детей в семье. Важным критерием был **гуманизм**.

В новое время стали преобладать гуманистические и демократические идеи, рыночные отношения, нормы жизни правового государства и гражданского общества. Все это по-новому ставит задачи перед педагогикой и воспитанием.

3. Предмет, объект и функции педагогики

Предметом педагогики является образование как целостный педагогический процесс. В данном случае педагогика является наукой, которая изучает сущность, закономерности, тенденции и перспективы развития педагогического образования. В связи с этим педагогика вырабатывает теорию и технологию организации образования, формы и методы, которые совершенствуют деятельность педагога и различные виды деятельности учащихся, а также стратегии и способы их взаимодействия.

Объект педагогики

Поэтому в качестве объекта педагогика имеет систему образовательных и педагогических явлений, связанных с развитием человека. Можно сказать, что объектом педагогики является та действительность, которая обуславливает развитие человека в процессе деятельности общества.

Функции педагогической науки. Теоретическая функция осуществляется на трех уровнях: 1) **описательная** – предполагает исследование новаторского опыта ученых-педагогов; на описательном уровне изучает основы новаторского педагогического опыта; 2) **диагностический уровень** – предполагает выявление состояния педагогических процессов, эффективности деятельности преподавателя и учащихся, установление причинно-следственных связей; 3) **прогностический уровень** – представляет собой экспериментальные исследования педагогического процесса, а также построение на их основе моделей преобразования действительности.

Технологическая функция также осуществляется на трех уровнях реализации: 1) **проективный уровень** – предполагает формирование критериев и принципов построения учебного пособия, составление методических разработок; 2) **преобразовательный уровень** – изучает и внедряет опыт педагогической науки; 3) **рефлексивный уровень** – предполагает определение степени влияния результатов исследований на практику образовательной деятельности и последующую коррекцию.

4. Задачи и методы педагогики

Педагогика решает **теоретические задачи**: 1) определение закономерности процесса обучения, воспитания и образования; 2) изучение и обобщение опыта педагогической деятельности различных школ; 3) разработка и внедрение новых методов, форм, систем обучения и управления образовательными структурами; 4) изучение и внедрение результатов исследований в практику преподавания; 5) постановка целей и планирование образования на ближайшее и отдаленное будущее.

Научные методы педагогики: 1) педагогическое наблюдение; 2) исследовательская беседа; 3) изучение школьной документации и продуктов деятельности учащихся; 4) педагогический эксперимент; 5) изучение и обобщение передового педагогического опыта.

Тема 2. Инклюзивное образование в современном мире (4 часа)

Специальное образование прошло длительный путь становления и развития. Отечественные исследователи (Н.М. Назарова, Н.Н. Малофеев, В.И. Селиверстов, Л.М. Шипицына и др.) выделяют в истории становления специального образования несколько периодов, которые имеют свою специфику в странах Европы и в России.

Первый этап в странах Западной Европы приходится на период с IX—III в. до н.э. до начала XII в., а в России - с 996 г. по 1715 г. В этот промежуток времени цивилизация прошла путь от агрессии и нетерпимости к осознанию необходимости заботиться о людях с особыми образовательными потребностями.

Вторым этапом становления специального образования условно считается период с XII по XVIII в., в течение которого государственная

политика менялась от осознания необходимости признания лиц с особыми образовательными потребностями к осознанию возможности обучения глухих и слепых детей.

Период с конца XVIII до начала XX в. в Западной Европе и с 1806 по 1927 г. в России обозначают как третий этап становления систем специального образования. Он характеризуется продвижением от осознания возможности обучения детей с сенсорными нарушениями к признанию права детей с особыми образовательными потребностями на образование.

Четвертый этап продолжался с начала XX в. до 1970-х гг. в странах Западной Европы и с 1927 по 1991 г. в России. В это время на государственном уровне была осознана необходимость специального образования для всех, нуждающихся в нем.

Современный этап развития специального образования начинается с 1971-1975 гг. данный этап характеризуется переходом к интеграции и инклюзии детей с ОВЗ в общеобразовательную среду.

Различаются по степени включенности детей с ОВЗ в социум: сегрегационная, интегрированная, инклюзивная

Сегрегация (от лат. segregatio-отделение) – принудительная изоляция их от общества, от полноценного образования и от нормативно развивающихся сверстников.

Сегрегационное образование осуществляется либо на дому при помощи компьютерных технологий (дистанционное обучение), либо в коррекционных образовательных учреждениях (детских садах, школах) интернатного типа.

Интеграция (от лат. integratio-соединение, восстановление) характеризуется созданием специальных условий для детей с ОВЗ в рамках уже существующей образовательной системы без кардинального изменения ее самой.

Интеграционное образование осуществляется в коррекционных группах или классах общеобразовательных учреждений (детские сады, школы)

Инклюзия (от фр. inclusif– включающий в себя; от лат. – заключаю, включаю) - включение детей с ОВЗ в обычные группы или классы общеобразовательных учреждений(детские сады, школы) или психологических центров.

«Интегрированное» образование предполагает создание коррекционных классов в массовых школах и групп в детских садах. Это первый шаг от классической системы специального образования (предполагающей полную сегрегацию «особых» и «нормальных» детей), в сторону образования, признающего различия между людьми как ценность и понимающего каждого человека. как полноправного участника образовательного процесса.

«Инклюзивное» образование — это признание ценности различий всех детей и их способности к обучению, которое ведется тем способом, который наиболее подходит этому ребенку. Это гибкая система, где учитываются потребности всех детей, не только с проблемами развития, но и разных этнических групп, пола, возраста, принадлежности к той или иной социальной группе.

основные принципы инклюзивного образования:

1. Ценность человека не зависит от его способностей и достижений.
2. Каждый человек способен чувствовать и думать.
3. Каждый человек имеет право на общение и на то, чтобы быть услышанным.
4. Все люди нуждаются друг в друге.
5. Подлинное образование может осуществляться только в контексте реальных взаимоотношений.
6. Все люди нуждаются в поддержке и дружбе ровесников.
7. Для всех обучающихся достижение прогресса скорее может быть в том, что они могут делать, чем в том, что не могут.
8. Разнообразие усиливает все стороны жизни человека.

Классы инклюзивного обучения открываются в общеобразовательных учреждениях с целью создания целостной системы, обеспечивающей оптимальные условия для обучения, воспитания и социальной адаптации детей с особыми образовательными потребностями и соответствии с их возрастными и индивидуальными особенностями, уровнем актуального развития, состоянием соматического и нервно- психического здоровья. Инклюзивные классы могут быть организованы во всех видах общеобразовательных учреждений, реализующих образовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) образования, создавших специальные условия для пребывания и обучения детей с особыми образовательными потребностями.

Дети принимаются в инклюзивный класс только с согласия родителей (законных представителей). Дети с особыми образовательными потребностями принимаются в инклюзивный класс в соответствии с заключением ПМПК.

Диагностические классы открываются в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях с целью определения образовательного маршрута учащегося, определения особенностей его психолого-педагогического сопровождения и выработки рекомендации родителям о возможных перспективах дальнейшего обучения ребенка. В диагностический класс принимаются дети 6,5-8 лет, имеющие особенности

развития, не прошедшие ранее организованного дошкольного обучения или посещавшие дошкольные учреждения разного вида. Зачисление в диагностический класс осуществляется с согласия родителей и по рекомендации ПМПК, комплектующей инклюзивные образовательные учреждения.

Система сопровождения и поддержки детей с ОВЗ с помощью тьютора. Цель деятельности тьютора заключается в успешном включении ребенка с ОВЗ в среду общеобразовательного учреждения. Тьютор может стать связующим звеном, обеспечивающим координацию педагогов, специальных педагогов, психологов, других необходимых ребенку специалистов на каждом этапе образовательного процесса

Нормативно-правовую основу для организации образования лиц с ОВЗ, детей с инвалидностью, в Российской Федерации составляют документы нескольких уровней:

- международные (подписанные СССР или Российской Федерацией);
- федеральные (Конституция, законы, кодексы – семейный, гражданский и др.);
- правительственные (постановления, распоряжения);
- ведомственные (Министерства образования СССР и Российской Федерации и др.);
- региональные - на уровне субъекта РФ (правительственные и ведомственные);
- муниципальные, включая правовые акты конкретных организаций.

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья в ФЗ «Об образовании в РФ» (ст. 79, п. 3) понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Особенности работы междисциплинарной команды при разработке и реализации АОП:

1. Разрабатывается в рамках деятельности ППк ОО коллегиально, с учетом рекомендаций ИПР ребенка-инвалида, ПМПК.
Учитель, родители – полноправные участники работы над АОП;
2. Разрабатывается на определенный ограниченный во времени период (учебный год);
3. По окончании периода производится оценка достижений ребенка – динамики его развития, освоения образовательной программы, адаптации в группе сверстников, школьном коллективе. Так же предполагается анализ динамики и эффективности работы учителя (воспитателя) и специалистов психолого-педагогического сопровождения. По результатам всех заключений происходит корректировка программы (плана);
4. Формулировки цели и задач АОП, критериев достижений ребенка с ОВЗ (ребенка-инвалида) носят максимально конкретный характер;
5. Закреплены ответственность и регламент деятельности всех участников совместной работы.

Тема 5. Особенности ФГОС. Общая характеристика основных образовательных программ.

1. Понятие о государственном стандарте образования

Конституция Российской Федерации гарантирует каждому гражданину страны равные возможности для получения образования, общедоступность и бесплатность. Для обеспечения этих и других требований в российском образовании разработан **Государственный образовательный стандарт**. «Государственный стандарт общего образования – это система норм и требований, определяющий обязательный минимум содержания основных образовательных программ общего образования, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, уровень подготовки выпускников образовательных учреждений, а также основные требования к обеспечению образовательного процесса».

ГОСТ образования также дает возможность для разграничения образовательных услуг, финансируемых за счет бюджетных средств и за счет учащегося. Он определяет требования к образовательным учреждениям, реализующим государственный стандарт.

На основании государственного образовательного стандарта:

- 1) разрабатываются базисный учебный план, образовательные программы, учебные планы образовательных учреждений и программы по учебным предметам;
- 2) производится объективная и единая оценка деятельности учащихся во всех общеобразовательных учреждениях страны;
- 3) определяется объем финансирования образовательных услуг, реализуемых учебным заведением;
- 4) определяется уровень оснащенности образовательных учреждений;
- 5) устанавливается эквивалентность документации об образовании.

2. Компоненты государственного стандарта образования

1. Федеральный компонент. Этот элемент образовательного законодательства включает в себя обязательный минимум содержания образовательных программ. В соответствии с федеральным компонентом на территории всей страны установлен единый объем учебной нагрузки и время, в течение которого должен реализовываться процесс обучения. На основе федерального компонента строятся цели обучения, основная социальная направленность обучения, реализуются принципы обучения. Федеральный компонент государственного стандарта является базой для написания учебников по школьным предметам.

2. Региональный компонент. Каждый регион РФ имеет возможность выстроить учебную деятельность в соответствии со своими экономическими и социальными потребностями. Оставляя неизменным минимум содержания, гарантированный федеральным компонентом, учебное заведение может включить в процесс обучения учебный предмет или расширить изучение уже имеющегося предмета за счет регионального компонента.

3. Компонент образовательного учреждения. Решением педагогического совета и руководства образовательного учреждения в учебный план могут быть внесены изменения в соответствии с пожеланиями учащихся и педагогов. За счет компонента образовательного учреждения, как правило, производится дополнительное внеурочное образование учащихся.

Базовыми для реализации государственного образовательного стандарта являются следующие концептуальные положения: 1. Личностный подход к обучению; 2. деятельностная направленность.

3. Межпредметность. 4. Воспитательный и развивающий потенциал.

5. Профильность. 6. Формирование информационной культуры.

Длительность учебного года. Нормативы четко определяют начало занятий 1 сентября и конец занятий 25 мая. Даты каникул также определены достаточно точно: 5-11 ноября, 30 декабря – 9 января, 20–31 марта. Классная учебная неделя определяются вариативно, и ее наибольшая

продолжительность превышает минимальную на 2–6 уроков. Число дней обучения формально – 34 недели.

Тема 6. Педагогическая конфликтология (4 ч.)

Лекция 1.

Рассматриваемые вопросы: Конфликтность педагогического процесса. Противоречия педагогического процесса. Конфликты в детском саду. Конфликты в начальной школе. Конфликтность подросткового возраста. Конфликты с родителями. Конфликты в вузе. Рабочее место студента. Студент-студент. Студент-группа. Студент – преподаватель. Корпоративная культура учебной группы как условие профилактики конфликтов. Самосохранительное поведение учителя.

Конспект лекции.

«Рабочие места» Совокупность – набор функций и средств, достаточных для их выполнения, будем называть *рабочими местами*... Рабочие места являются элементами организационно-технологической и экономической систем. Функции естественным образом отображаются в обязанностях и ответственности за их выполнение, а средства – в праве и власти. Рабочее место, таким образом, имеет определенную структуру, элементы которой должны быть сбалансированы. Сбалансированность рабочего места означает, что ему не должны приписываться функции, не обеспеченные средствами, необходимыми для их выполнения, и не должно быть средств, не связанных с какой-либо функцией. Обязанности и права при этом должны быть взаимно уравновешены, т.е. каждая обязанность должна быть обеспечена определенным правом и никакое право не может осуществляться без определенной обязанности. Объем ответственности и объем власти должны быть связаны, т.е. ответственность за что-либо должна обеспечиваться соответствующей властью, и наоборот. Сбалансированность означает также, что обязанности должны быть связаны только с данной совокупностью функций, а ответственность может возникнуть лишь при невыполнении именно данной совокупности функций, т.е. невыполнении связанных с функциями обязанностей. Сбалансированность рабочего места означает, наконец, что совокупность прав и власти гарантируется только данными средствами. Несбалансированность рабочих мест – частый источник конфликтов.

Корпоративная культура - система наиболее существенных предположений, принимаемых членами организации и выражающихся в конкретных ценностях, задающих людям ориентиры поведения. Модно

рассматривать конкретную К. к. на основе *следующих характеристик*: осознание себя и своего места в организации; коммуникационная система и язык общения; внешний вид, одежда и представление личности на работе; чем и как питаются люди, привычки и традиции в этой области; осознание фактора времени, отношение к нему, его использование; характер взаимоотношений между людьми; особенности ценностей и норм; вера, оптимистическое отношение к жизни; процесс совершенствования работника, его обучение и переобучение; трудовая этика и мотивация.

Принципы профилактического воздействия - литовский психолог К. Динейки советует следовать следующим принципам: умение отличать главное от второстепенного; внутреннее спокойствие; эмоциональная зрелость и устойчивость (это возможность и готовность к достойным поступкам в любых жизненных ситуациях); знание меры воздействия на события (это способность остановить себя и не «давить» или, наоборот, ускорить события для того, чтобы «владеть ситуацией» и уметь адекватно реагировать на нее); умение подходить к проблеме с разных точек зрения; готовность к любым неожиданным событиям; восприятие действительности такой, какая она есть а не такой, какой человеку хотелось бы ее видеть; стремление к выходу за рамки проблемной ситуации; наблюдательность; дальновидность; стремление понять других; умение извлекать опыт из всего происходящего. Правила, которые помогут избежать стрессов: не конфликтовать без достаточно серьезных оснований (не следует предъявлять людям чрезмерных требований; они, как и вы, тоже несовершенны; не сводите счеты с недругами, иначе не миновать неприятностей; умеете вовремя выйти их азартной, но проигрышной роли); эмоции определяются желаниями, и надо не воспитывать эмоции, а учиться управлять желаниями (полезно задавать себе вопрос, предложенный Эпикуром: что со мной будет, если мое желание исполнится - и если не исполнится?); спокойствие, пусть даже чисто внешнее, - самая лучшая форма поведения в стрессовой ситуации; сохранив самообладание, вы можете доказать себе, что вы - сильный человек; «жилетка» другого для откровенного разговора защитит от невроза (наука объясняет это тем, что с помощью речи происходит бессознательное регулирование работы мозга. Под влиянием стрессов доминирующим становится правое полушарие. Рассказывая о своих проблемах, мы активизируем левое полушарие, которое отвечает за понимание процессов и упорядочение знаний о них. Таким образом, деятельности полушарий уравнивается и психологическое состояние возвращается в норму); звонок на перемену (причина конфликтов в том, что допустимая норма общения превышена. В среднем после

ежедневных семи часов общения даже с близким человеком полезно сделать перерыв); разбейте копилку обид.

Лекция 2.

Рассматриваемые вопросы: Структурная, содержательная и динамическая модель конфликта как основа урегулирования конфликтов. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Способы предупреждения конфликтов. Нормативно-правовые основы разрешения педагогических конфликтов. Институциональные формы урегулирования споров. Комиссия по урегулированию споров (ст.45. Закон об образовании РФ), школьная служба примирения. Самосохранительное поведение учителя.

Конспект лекции.

Условия и факторы разрешения конфликта. Условия разрешения конфликта - 1) прекращение конфликтного взаимодействия; 2) поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах оппонентов; 3) снижение интенсивности негативных эмоций; 4) перестать видеть в оппоненте врага, противника; 5) уменьшить негативные эмоции противоположной стороны; 6) субъективное обсуждение проблемы; 7) учет статусов (должностного положения) друг друга; 8) выбор оптимальной стратегии разрешения.

Факторы разрешения конфликта - наличие необходимого времени; участие нейтральных лиц в завершении конфликта в качестве третьей стороны; своевременность начала процедуры разрешения; равновесие сил; высокий уровень общей культуры оппонентов; единство ценностей; опыт (пример) решения подобных проблем; хорошие отношения между оппонентами до конфликта. Факторы мирного разрешения - институциональный: существование в обществе механизмов для проведения консультаций, переговоров и поиска взаимовыгодных механизмов решений, в том числе в рамках законодательной, судебной и исполнительной власти; консенсуальный: наличие согласия между конфликтующими сторонами по поводу того, что должно собою представлять приемлемое решение, при этом поиски взаимоприемлемого решения становится более реалистичными; кумулятивности: чем он меньше, тем выше вероятность мирного урегулирования (хорошо, когда конфликт не обрастает новыми проблемами и участниками); исторического опыта, в том числе примеров разрешения подобных конфликтов; равновесия сил (если конфликтующие стороны приблизительно равны по возможностям принуждения, то они будут вынуждены искать пути к мирному решению конфликта); психологический

(многое зависит от личностных особенностей тех, кто принимает решения во время конфликта).

Способы разрешения конфликта Разрешение конфликта логично связывать с изменением конфликтной ситуации, а способы разрешения способами ее изменения. Цели конфликтной деятельности могут изменяться под влиянием обстоятельств, в результате переговоров оппонентов, их взаимодействия и компромисса, так что исчезнет сама основа конфликта, когда каждый из оппонентов сможет достичь своей видоизменной цели. Объект конфликта может быть изъят из обращения, а может быть заменен другим объектом. Все оппоненты, кроме одного, в распоряжении которого объект остается, могут быть устранены или произойдет изменение рангов. Отношение оппонент - объект конфликта из-за изменения характеристик оппонентов и объекта: изменится доступность данного объекта для оппонентов или будут наложены какие-либо ограничения на манипулирование этим объектом. Естественно ожидать и изменения отношений оппонент - оппонент, и прежде всего в связи с изменением рангов оппонентов. Кроме того, можно создать такие условия, при которых никакое непосредственное взаимодействие оппонентов невозможно. Один из оппонентов может отказаться от объекта в пользу другого. Оппоненты могут договориться между собой или, наконец, обратиться к «третьей стороне», предварительно согласившись, что подчиняться любому его решению. Наконец, один из оппонентов может устраниться от участия в конфликте в результате изменения структуры организации, когда один оппонент окажется включенным в структуру другого, или в результате выделения одного из оппонентов из состава данной организации.

Процессы предупреждения конфликтных ситуаций и конфликтов.
Прогнозирование конфликта — разработка представления о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Основные методы П.к.: экстраполяция данной ситуации на будущее состояние системы (подсистемы); моделирование возможной конфликтной ситуации, статистический метод, опрос экспертов.

Профилактика конфликта заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. П.к. — это предупреждение в широком смысле слова.

Стратегия предотвращения конфликтов включает систему деятельности, совокупность этапов и методов управления конкретным процессом противоречивых взаимоотношений общественных субъектов. Различаются этапы частичного и полного предотвращения конфликтов,

раннего предупреждения и упреждающего разрешения. Частичное предупреждение возможно при условии блокирования действия одной из причин данного конфликта и ограничения его негативного влияния на интересы противоборствующих сторон. Стратегия полного предотвращения предполагает нейтрализацию действия всего комплекса детерминирующих конфликт факторов, что и позволяет направить взаимодействие субъектов в русло их сотрудничества в имя реализации совпадающих интересов. Упреждающее разрешение конфликта, как и раннее его предупреждение, означает осуществление согласования позиций и интересов противоречивых субъектов в пространстве их социального единства, согласия по более важным вопросам общественной жизни .

Технология предупреждения конфликтов — совокупность знаний о способах, средствах, приемах воздействия на предконфликтную ситуацию, а также последовательность действий оппонентов и третьих лиц, в результате которых разрешается возникшее противоречие.

Методы поддержания сотрудничества - 1) *согласие*, состоящее в том, что возможного будущего противника вовлекают в дело; 2) *«вхождение»* в положение партнера, осознание его трудностей, выражение сочувствия; 3) стремление к сохранению *репутации партнера*, уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данном контексте и расходятся; 4) *взаимное дополнение* состоит в использовании таких черт партнера (потенциального соперника), которыми не обладает первый субъект. Развивая и используя эти черты, можно укрепить взаимное уважение и сотрудничество и избежать конфликта; 5) *исключение социальной дискриминации* означает недопущение подчеркивания различий между партнерами по сотрудничеству, какого-либо превосходства одного над другим; 6) *разделение заслуг*. Общие заслуги, хотя их большая часть, допустим, принадлежит одному лицу, в тактических целях следует разделить между всеми участниками той или иной работы. Этим достигается взаимное уважение и снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды и т.д. 7) *психологическое настраивание*, которое довольно многообразно. В своих конкретных проявлениях оно может состоять, например, в своевременном информировании партнера о возможных или предстоящих переменах, обсуждении с ним последствий этого и т.п. 8) *психологическое «поглаживание»* - это поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

Практические занятия проводятся по темам 3, 4, 7 - 10. Формы проведения: дискуссия, написание эссе, выполнение разноуровневых практических заданий, тестов, составление структурно-логических схем, защита групповых проектов.

Программа практических занятий

Тема 3 Преподавание и воспитательная деятельность

Цель: обозначить важность организации воспитательной работы, определить ее особенности, основные формы и методы.

Задачи:

1. Закрепить понимание значения терминов «воспитание», «обучение».
2. Изучить цели, воспитания, факторы, содержание, а также нормативно-правовые основы воспитательной работы..

Вопросы для обсуждения (дискуссия):

1. Профессиональная компетентность педагога.
2. Общие характеристики понятий «преподавание» и «воспитательная работа» и их отличия.
3. Формы и методы воспитательной работы.
4. Критерии эффективности воспитательной работы.

Практические задания:

- составить краткую программу воспитательной работы для 5 класса.

Тема 4 психолого-педагогическое сопровождение субъектов образовательного процесса

Цель: уметь анализировать психолого-педагогическое взаимодействие с точки зрения целесообразности используемых педагогом стратегий и тактик.

Задачи:

1. Определить содержание понятия «психолого-педагогическое сопровождение».
2. Изучить стратегии взаимодействия между учителем и учениками/родителями.

Дискуссия проходит в групповой форме. Студенты делятся на группы, обсуждают ситуации из своей школьной жизни и выбирают одну из них для

последующего анализа. Далее результаты работы групп представляются всем участникам.

Вопросы для обсуждения (дискуссия):

- 1) Насколько типичной является описанная ситуация?
- 2) Какой тип стратегий использовал педагог во взаимодействии с классом (с учеником / учениками)?
- 3) На какую перспективу (краткосрочную или долгосрочную) ориентированы эти стратегии? Докажите.
- 4) Поставьте себя на место участников. Что они чувствовали, о чем думали, к чему стремились, каковы были их мотивы?
- 5) Как бы вы поступили в этой ситуации?

Задание:

1. Что делать, если ребенок нарушает правило? Продемонстрируйте алгоритм действий взрослого
2. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: выяснение
3. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: перефразирование
4. Продемонстрируйте технику рефлексивного слушания: отражение чувств

Тема 7. Тренинг профессиональной идентичности

Цель: выработка каждым студентом образа будущей педагогической деятельности, включающего образ профессии и опосредованного получаемой профессией образа Я.

Задачи:

- 1) обучение через исследование личностных особенностей, рефлексивных и эмоциональных проявлений;
- 2) развитие идентификации с профессией.

Вопросы для обсуждения:

1. Качества педагога, необходимые ему в профессиональной деятельности.
2. Что означает быть современным учителем?
3. Престиж профессии учителя.

Задания:

1. Упражнение «Видеомонолог», цель – развитие механизма вероятностного прогнозирования, тренировка публичных выступлений;
2. Упражнение «Профессиональный портрет» цель – развитие представлений о будущем, формирование позитивного образа Я и профессионального будущего;

3. Упражнение «Мои цели», цель – определение приоритетных целей, сопоставление целей и уровня их реализации в предполагаемом виде профессиональной деятельности;

4. Упражнение «Ценности профессиональной деятельности», цель – актуализация собственных профессиональных ценностей и сравнение с ценностями общества относительно предполагаемой профессии;

5. Написать эссе «Рефлексия образа профессионального педагога».

Тема 8.

Цель: сформировать представления по проектированию контекста педагогической деятельности.

Задачи:

1. Проанализировать образовательные ресурсы сети Интернет составить перечень сайтов, которые помогут разработать методические материалы к уроку по учебному предмету.

2. Изучить содержание представленных интернет-ресурсов учителей учебного предмета.

3. Проанализировать ФГОС ООО и определить содержание компонентов, необходимых для проектирования образовательной программы.

4. Разработать памятку составителю учебного плана (образовательной программы) образовательного учреждения.

5. Разработать схему представления результатов выбора системы средств обучения.

6. Научиться определять цели и результаты обучения.

7. Научиться правильно определять и выбирать технологии обучения, адекватные целям и задачам обучения.

Задания:

1) Написать эссе на темы:

- «Альтернативные системы образования».

- «Может ли системное мышление стать одним из способов моего познания мира и моим подходом к профессиональной деятельности?»

2) Примерные темы проектов:

1. Применение средств ИКТ в учебной деятельности.

2. Использование социальных сетей в образовательном процессе на примере сети «ВКонтакте»

3. Использование MS Access при обучении информатике.

4. Использование программы Flowgorithm на уроке информатики для изучения блок-схем учениками.

5. Применение Adobe Photoshop при обучении информатике.

6. Психологическое здоровье детей (проблемы троллинга, буллинга, безопасности в Интернете) 5-7 классы
7. Профориентация 7-8 классы: «Твой выбор»
8. Стресс перед экзаменами 9 и 11 классы
9. Школьная успешность
10. Советы учеников учителям
11. Я в школе (что меня устраивает, что не устраивает в моей школе)
12. Высокоэффективный класс. Творчество и технологии в процессе обучения.
13. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.
14. Общие черты и особенности стандартов обществоведческого образования в РФ и зарубежных странах (на примере США).
15. Методы преподавания обществознания в 70-80 годах 20 века.
16. Проблемы подготовки студентов к преподаванию обществознания на основе организации деятельности учащихся.
17. Совершенствование учебного процесса через внеурочную деятельность.
18. Периодическая система химических элементов.
19. Введение в органическую химию.

Тема 9. Методика предметного обучения с практикумом на базе школ г. Калининграда

Цель: формирование у обучающихся знаний, умений и первоначального практического опыта по преподаванию учебных дисциплин (в соответствии с направлением обучения) на ступени среднего общего образования для последующего освоения ими необходимых компетенций по педагогической специальности.

Задачи:

1. Познакомиться с современными методами и технологиями обучения и диагностики в организации урочной и внеурочной деятельности в начальной школе;
2. Изучить способы реализации основных тенденций и целей образовательного процесса на современном этапе развития.
3. Овладеть способами осуществления педагогического сопровождения социализации и профессионального самоопределения обучающихся.
4. Овладеть способами организации продуктивного взаимодействия со всеми участниками образовательного процесса.

Задание:

- разработать план-конспект урока по учебному предмету (в соответствии с направлением подготовки).

Тема 10. Педагогическая дискуссионная площадка (образовательное событие)

Цель: способствовать саморефлексии студентов в педагогической деятельности.

Задачи:

1. Познакомиться с содержанием понятия «педагогическая рефлексия».
2. Изучить различные методы педагогической рефлексии;
3. Отработать навык рефлексии на основе выполнения упражнений.

Вопросы для обсуждения (дискуссия):

1. Как вы совершенствовали свое педагогическое мастерство?
2. Какими педагогическими технологиями вы овладели?
3. Реализовали ли вы в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу и какие?
4. Проанализируйте собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщите его.
5. Развили ли вы у себя профессионально значимые свойства и качества индивидуальности и личности. Какие?

Задание:

1. Выполнить упражнения (на выбор преподавателя):

Упражнение «Планета». Полезно проводить при подведении итогов какого-либо этапа работы и переходе на следующий этап. Ведущий предлагает представить себе ситуацию, что группа долгое время жила на некоторой планете. За время совместной работы накопились традиции группы, были выстроены определенные отношения, чему – то научились, что-то поменяли в своей жизни (в аспекте педагогического опыта). И вот пришло время покинуть эту планету и перебраться на другую. Там нас ждут неизбежные изменения, что-то новое, но кое-что действительно важное можно и нужно взять с собой с этой обжитой планеты. А что-то оставить.

Вопросы для совместного обсуждения:

- Что обязательно возьмем?
- Что оставим хорошего для других на нашей прежней планете?

- Какие «отходы нашей жизнедеятельности» на этой планете необходимо уничтожить?
- Какой хотим увидеть другую планету? Наши ожидания.

Упражнение «Календарь». Ведущий предлагает создать календарь предыдущего этапа работы группы. Участники вспоминают события, которые оказались для них важными (в аспекте приобретенного педагогического опыта), создается список. Список группируется по датам. Далее участники разбиваются на группы по количеству "листочков" календаря и оформляют эту страничку. Для оформления можно использовать листы А3. Затем отрывной календарь брошюруется и вывешивается на стенку комнаты.

Упражнение «Зебра». Ведущий говорит участникам о том, что жизнь можно сравнить с зеброй: светлые полосы сменяются темными и предлагает вспомнить удачи и промахи прошедшего этапа работы группы (в аспекте приобретенного педагогического опыта). Каждое названное событие пишется на полосках бумаги своего цвета. Затем полосы приклеиваются на плакат. Если последняя полоса в «зебре» темная, ведущий вместе с участниками и обсуждает, что можно сделать, чтобы этот этап работы радостным событием.

Упражнение «Бумеранг». Участники сидят в кругу. Один участник вспоминает самое важное для себя событие из жизни группы (называет только название, не раскрывая того, чем это событие понравилось или не понравилось ему). Следующий участник в кругу говорит о том, чем было для него названное событие (1 предложение), затем говорит третий участник и так далее. Таким образом, когда выскажутся все, у участника, начавшего круг, будет картинка того, чем было названное событие для других членов группы.

Метод «Шесть шляп». Для организации рефлексии значимых событий (этапов работы) может быть с успехом применен также метод организации мышления «ШЕСТЬ ШЛЯП» (автор Эдвард де Боно).

Шести участникам (или шести группам участников) предлагается выбрать одну из шляп по цвету. Цвет шляпы указывает на основные моменты, которые необходимо осмыслить и обобщить. Через 3 минуты обсуждений группы рассказывают о своих итогах всему классу.

Красная шляпа – рефлексия эмоций, предполагает осознание и описание испытанных во время работы чувств (без объяснения причин их возникновения).

Белая шляпа – перечисление нового знания, новых фактов, которые были в центре внимания на занятии.

Черная шляпа – выявление недостатков, рисков, опасений, связанные

с изучаемым вопросом, и их обоснование.

Желтая шляпа—что было значимого , важного на занятии и почему.

Зеленая шляпа –поиск ответов на вопрос, где и как можно применить полученные знания и опыт, или как можно творчески подойти к изученной теме.

Синяя шляпа предполагает общий, философский вывод, обобщение того, что было прожито и осмыслено на занятии, перспективы дальнейших размышлений и действий.

2. Заполнить таблицу:

Цели профессиональной деятельности	Результат (что сделано, конкретные достижения)
Совершенствовать свое педагогическое мастерство	
Овладеть конкретной педагогической технологией	
Добиться высоких результатов в обучении	
Реализовать в своем опыте современные подходы к педагогическому процессу	
Добиться признания своих коллег	
Проанализировать собственный опыт работы с учащимися (или их родителями) и обобщить его	
Развивать у себя профессионально значимые свойства и	

качества индивидуальности и личности.	
---------------------------------------	--

Самостоятельная работа студентов организуется с целью формирования компетенций (ОК-6). Варианты самостоятельной работы: подготовка эссе, составление структурно-логических схем, подготовка групповых проектов и мультимедийных презентаций к ним.

10. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для успешного освоения дисциплины сочетаются традиционные и инновационные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения. Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий в объеме не менее 40% аудиторных занятий.

Основными образовательными технологиями, используемыми в обучении по дисциплине являются:

- технологии активного и интерактивного обучения – презентации, групповая работа, тренинговые упражнения, групповое задание;
- технологии проблемного обучения – практические задания и вопросы проблемного характера;
- кейс-технология – решение кейс-задач.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»
Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины
«Модуль предпринимательский»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: " "

Калининград

Содержание рабочей программы

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
1.1. Наименование дисциплины	4
1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
1.3. Объем дисциплины	4
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ	5
2.1. Тематический план	5
Б1.В.ДВ.11.03 Модуль предпринимательский.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.2. Содержание дисциплины.....	5
Модуль предпринимательский	5
3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	7
3.1. Электронные учебно-методические материалы	7
3.2. Темы семинаров	8
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	8
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	9
4.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	9
4.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций	13
4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	17
5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	18
5.1. Основная учебная литература.....	18
5.2. Дополнительная учебная литература	18
6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»	19
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	19
8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	27
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ	27

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины

Модуль предпринимательский.

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в Minor вариативной части программы бакалавриата.

1.3. Объем дисциплины

	Очная форма обучения
Зачетных единиц, всего по дисциплине	5
Часов, всего по дисциплине	180
Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем	
Модуль предпринимательский	
Лекции	16
Практические	16
Контролируемая самостоятельная работа (КСР)	2
Часов аудиторных занятий, всего	32

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция	Результаты обучения (содержание компетенции)	Технологии формирования	Оценочные средства
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>1. Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные теории функционирования инновационной экономики и технологического предпринимательства; - принципы организации, управления и оценки инновационно-предпринимательской деятельности. <p>2. Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать проектные команды; - планировать и проектировать варианты коммерциализации результатов интеллектуальной деятельности в форме стартапа, коммерческого контракта, лицензионного договора. <p>3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выявления, изучения и оценки наиболее значимых изменений в технологическом предпринимательстве; - навыками проведения переговоров с инвесторами и публичных презентаций проектов (питчей); - навыками социальной коммуникации при решении учебных задач. 	Проблемное обучение; демонстрация; информационные технологии (работа с поисковыми системами, базами данных, АИС и т.д.); дискуссия; проектная работа в команде; мозговой штурм; тестирование.	Тестовые задания; творческие задания; ситуационные задачи (кейсы); деловые игры; балльно-рейтинговая оценка

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

2.1. Тематический план

Модуль предпринимательский					
Темы	Количество часов				
	Всего ауди-торных	Аудиторные занятия			Само-стоят. рабо-та
		в том числе			
		Лекции	Практ. занятия	Лаб. заня-тия	
Тема 1. Введение в инновационное развитие. Инновационная экосистема. Государственная инновационная политика	2	1	1		14
Тема 2. Формирование и развитие команды	2	1	1		14
Тема 3. Бизнес-идея, бизнес-модель, бизнес-план	3	2	1		14
Тема 4. Маркетинг. Оценка рынка	5	2	2	1	15
Тема 5. Product Development. Разработка продукта	4	2	2		15
Тема 6. Customer Development. Выведение продукта на рынок	2	1	1		15
Тема 7. Нематериальные активы и охрана интеллектуальной собственности. Трансфер технологий и лицензирование	2	1	1		14
Тема 8. Создание и развитие стартапа. Коммерческий НИОКР	5	2	2	1	15
Тема 9. Инструменты привлечения финансирования	4	2	2		15
Тема 10. Оценка инвестиционной привлекательности проекта. Риски проекта	4	2	2		14
Итоговая презентация группового проекта (питч-сессия)	1	—	1		—
Промежуточная ат-тестация	Контактная работа	0,25			
	Самостоятельная работа				0,75
Итого часов	178	16	16	2	145
<i>Форма контроля — зачет</i>					
Итого по дисциплине, включая 2 ч. КСР		5 з.е. / 180 часов			

2.2. Содержание дисциплины

Модуль предпринимательский

Тема 1. Введение в инновационное развитие. Инновационная экосистема

Сущность и свойства инноваций; классификация инноваций; инновационный процесс и инновационная деятельность; инновационное предпринимательство; базисные инновации и технологические уклады; основные этапы развития теории инноваций; модели инновационного процесса: линейная, модель давления рыночного спро-

са, интерактивная модель; гипотезы инновационного процесса: «технологического толчка» (от науки — к рынку), «давления рыночного спроса» (от потребностей рынка — к науке), «интерактивной модели» (дуальная модель, объединяющая два предыдущих подхода); способы выхода инноваций на рынок: парадигма «закрытых инноваций», модель «открытые инновации»; соответствие бизнес-модели инновационному процессу; понятие и структура инновационной среды; схема построения национальных инновационных систем; инновационная инфраструктура России; сущность государственной инновационной политики и этапы ее трансформации; современные инструменты инновационной политики.

Тема 2. Формирование и развитие команды

Понятие предпринимательской команды; эффективность команды; командное лидерство; мотивация команды; распределение командных ролей и функций; развитие команды; поддержание командного духа; учет психологических особенностей личности; технологии командообразования.

Тема 3. Бизнес-идея, бизнес-модель, бизнес-план

Содержание процессов генерирования бизнес-идей; алгоритм креативного рождения идеи бизнеса с ее последующим развитием в систему решений (бизнес-модель); базовые положения создания и применения бизнес-моделей: понятие и виды моделей бизнеса (бизнес-модель М. Джонсона, К. Кристенсена, Х. Кагерманна), ключевые этапы формирования бизнес-модели; механизм выбора бизнес-модели компании; ключевые элементы, функциональные блоки бизнес-модели; концепция ценностного предложения А. Остервальдера; переход от бизнес-модели к бизнес-плану.

Тема 4. Маркетинг. Оценка рынка

Специфика маркетинговых исследований в сфере инноваций; методы и подходы к оценке рынка в разных отраслях; критерии оценки привлекательности сегмента; инструменты маркетинговых исследований: алгоритмы, методы исследования и методы сбора информации; особенности маркетинга высокотехнологичных стартапов; особенности продаж инновационных продуктов.

Тема 5. Product development. Разработка продукта

Концепция жизненного цикла продукта; основные подходы к разработке продукта — метод водопада (каскадный метод) и метод гибкой разработки; теория решения изобретательских задач; теория ограничений; процесс улучшения характеристик существующих видов продукции; разработка новых видов продукции; техническое сопровождение проекта создания нового продукта (технологии) от предпроектных разработок до проектирования, создания и использования; инструменты современного процесса product development: анализ конкурентной среды, технический аудит, разработка технико-экономического обоснования, технической документации, управляющих программ.

Тема 6. Customer development. Выведение продукта на рынок

Основы понятия Customer development, по С. Бланку и Б. Дорфу; составляющие Customer development: выявление потребителей, верификация потребителей, расширение клиентской базы, выстраивание компании; изучение потребностей и запросов потребителей; методы моделирования потребностей потребителей; факторы поведения потребителя; приемы привлечения внимания потребителя; оценка эффективности проводимых мероприятий и оптимизация маркетинговой деятельности предприятия; специфика поведения индивидуальных и корпоративных потребителей.

Тема 7. Нематериальные активы и охрана интеллектуальной собственности.

Трансфер технологий и лицензирование

Понятие интеллектуальной собственности, ее основные юридические свойства и система охраны, понятие и содержание интеллектуальных прав, их соотношение с понятием нематериальных активов; IP-стратегия инновационного проекта и ее составляющие; различия между двумя основными режимами правовой охраны результатов интеллектуальной деятельности — авторским правом и патентным правом; патентование, системы и процедуры патентования в России, за рубежом, на международном уровне; понятия «формула изобретения (полезной модели)», «приоритет», «уровень техники», «патентный поиск», «патентная чистота»; существующие правовые способы приобретения и коммерциализации интеллектуальной собственности; основные особенности секретов производства (ноу-хау) и средств индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий; понятия «трансфер технологий» и «лицензирование» как правовые институты в сфере интеллектуальной собственности.

Тема 8. Создание и развитие стартапа. Коммерческий НИОКР

Определение и сущность стартапа; методика «бережливого стартапа»; модель SPACE; HADI-цикл — методика циклического процесса проверки гипотез. Этапы развития стартапа. Техника проведения переговоров и формирование партнерств с индустриальными компаниями; механизмы планирования работы с индустриальными партнерами по направлению коммерческого НИОКР; программы повышения международной активности транснациональных корпораций в области НИОКР; особенности организации деятельности трансграничных венчурных фондов; горизонты и механизмы принятия решений в индустриальных компаниях относительно покупки результатов НИОКР.

Тема 9. Инструменты привлечения финансирования

Источники финансирования проекта: средства бюджета и внебюджетных фондов, государственных институтов развития, компаний, индивидуальных предпринимателей, частных, институциональных и иностранных инвесторов, кредитно-финансовых организаций, научных и образовательных учреждений; инструменты финансирования: инвестиции бизнес-ангелов и венчурных фондов, гранты, субсидии; выбор и обоснование источников финансирования инновационного проекта; финансовое моделирование проекта; технологии переговоров с инвесторами о финансировании проекта.

Тема 10. Оценка инвестиционной привлекательности проекта. Риски проекта

Статические и динамические методы оценки экономической эффективности инновационных проектов; принципы оценки эффективности проектов; чистая прибыль инновационного проекта как критерий экономической эффективности; сравнительный анализ различных видов оценки. Риски, возникающие при осуществлении инновационного проекта; идентификация риска; качественный и количественный анализ вероятности возможного влияния риска на проект; применение методов и средств для снижения рисков и последствий от рискованных событий; мониторинг рисков по проекту; методы оценки проектных рисков.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Электронные учебно-методические материалы

Учебно-методические комплексы (УМК) по дисциплине размещены в Системе электронного образовательного контента lms-2 URL: <http://lms-2.kantiana.ru/>, что позволяет активно использовать интерактивные технологии в обучении студентов. УМК

содержит теоретическую информацию по каждой теме, тематику семинаров, списки учебной литературы и Интернет-ресурсов, презентации, учебные схемы, словари-справочники (глоссарии), тесты для самоконтроля по каждой теме, методические рекомендации по организации самостоятельной работы.

3.2. Темы семинаров

Тема 1. Введение в инновационное развитие. Инновационная экосистема

Презентация технологий для студентов. Разъяснение правил работы студенческих команд над групповыми проектами в ходе реализации курса.

Кейс: «Инновационная экосистема вуза».

Кейс: «Национальная инновационная система Финляндии».

Тема 2. Формирование и развитие команды

Деловая игра: «Построение команды».

Тема 3. Бизнес-идея, бизнес-модель, бизнес-план

Кейс: «Построение бизнес-модели по шаблону А. Остервальдера и И. Пенье для компании ООО “Цветочный рай”».

Тема 4. Маркетинг. Оценка рынка

Кейс: «Маркетинговая стратегия лаборатории мультимедиа 3X-Video».

Тема 5. Product development. Разработка продукта

Деловая игра: Product development в рамках выбранного студентами группового проекта.

Тема 6. Customer development. Выведение продукта на рынок

Кейс: «Выведение на рынок приложения для контроля кредитных карт Wize Cards».

Тема 7. Нематериальные активы и охрана интеллектуальной собственности. Трансфер технологий и лицензирование

Деловая игра: «Выработка IP-стратегии инновационного проекта» на примере выбранного слушателями группового проекта.

Деловая игра: «Подготовка сделки по лицензированию разработки, лежащей в основе проекта».

Тема 8. Создание и развитие стартапа. Коммерческий НИОКР

Деловая игра: «Создание и развитие стартапа».

Деловая игра: «Формирование коммерческого предложения о реализации НИОКР».

Тема 9. Инструменты привлечения финансирования

Деловая игра: «Выбор и обоснование источников финансирования инновационного проекта».

Тема 10. Оценка инвестиционной привлекательности проекта. Риски проекта

Деловая игра «Обоснование экономической целесообразности реализации проекта».

Кейс: «ООО “Ундина”: производство мидий на Белом море».

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные на первом уровне когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям.

Наименование этапа	Компетенция ОК-7 – способность к самоорганизации и самообразованию		
	Знать	Уметь	Владеть
Этап «погружения»	- основные теории функционирования инновационной экономики и технологического предпринимательства.	- логически осмысливать экономико-управленческие понятия, терминологию в категории, факты, явления; - формировать проектные команды и конструктивно работать в группе.	- приемами критического мышления; - культурой дискуссии, совместной деятельности; -навыками выявления, изучения и оценки наиболее значимых изменений в технологическом предпринимательстве.
Результирующий	- принципы организации, управления и оценки инновационно-предпринимательской деятельности.	- формировать и оценивать бизнес-модели в области технологического предпринимательства; - планировать и проектировать варианты коммерциализации результатов интеллектуальной деятельности в форме стартапа, коммерческого контракта, лицензионного договора.	-навыками выявления, изучения и оценки наиболее значимых изменений в инновационных процессах; - навыками социальной коммуникации при решении учебных задач; - навыками проведения переговоров с инвесторами и публичных презентаций проектов (питчей).

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

Компетенция	
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
Этап	Вид оценочного средства
Этап «погружения»	Тестовые задания; творческие задания; ситуационные задачи (кейсы).
Результирующий	Ситуационные задачи (кейсы); деловые игры; балльно-рейтинговая оценка.

Показатели и критерии оценивания уровня освоения компетенций

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни					
Этап освоения компетенции	Результат обучения	Вид оценочного средства	Показатели и критерии оценивания уровня освоения компетенции		
			пороговый уровень «удовлетворительно», «зачтено»	продвинутый уровень «хорошо»	высокий уровень «отлично»
Этап «погружения»	I. Знать: - основные теории функционирования	Тестовые задания;	Количественные критерии: в соответствии с	Количественные критерии: в соответствии с	Количественные критерии: в соответствии с

	<p>инновационной экономики и технологического предпринимательства.</p> <p>2. Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логически осмысливать экономико-управленческие понятия, терминологию в категории, факты, явления; - формировать проектные команды и конструктивно работать в группе. <p>3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами критического мышления; - культурой дискуссии, совместной деятельности; - навыками выявления, изучения и оценки наиболее значимых изменений в технологическом предпринимательстве. 	<p>творческие задания; ситуационные задачи (кейсы); деловые игры.</p>	<p>КИМ.</p> <p>Качественные критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - имеет представление об основах технологического предпринимательства; - принимает участие в групповой работе. 	<p>КИМ.</p> <p>Качественные критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - имеет представление и способен описать типы и основные характеристики инновационной экономики и технологического предпринимательства; - принимает активное участие в групповой работе. 	<p>КИМ.</p> <p>Качественные критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понимает и описывает наиболее значимые концепции высокотехнологической промышленности; - анализирует и использует факты для аргументации и самостоятельных выводов и обобщений при сравнительной характеристике инвестиционных проектов в технологическом предпринимательстве; - принимает инициативное участие в групповой работе.
Результирующий	<p>1. Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы организации, управления и оценки инновационно-предпринимательской деятельности. <p>2. Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать и оценивать бизнес-модели в области технологического предпринимательства; - планировать и проектировать варианты коммерциализации результатов интеллектуальной деятельности в форме стартапа, коммерческого контракта, лицензионного договора. <p>3. Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выявления, изучения и оценки наиболее значимых изменений в инновационных процессах; - навыками социальной коммуникации при решении учебных задач; - навыками проведения переговоров с инвесторами и публичных презентаций проектов 	<p>Ситуационные задачи (кейсы); деловые игры; балльно-рейтинговая оценка.</p>	<p>Количественные критерии:</p> <p>в соответствии с КИМ.</p> <p>Качественные критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - имеет представление об ключевых особенностях инновационной экономики и технологического предпринимательства; - владеет простыми навыками выявления, изучения и оценки наиболее значимых изменений в инновационных процессах; - владеет простыми навыками управления инновационными проектами в технологическом предпринимательстве; - способен излагать мысли последовательно; 	<p>Количественные критерии:</p> <p>в соответствии с КИМ.</p> <p>Качественные критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - имеет представление и способен описать характеристики концепции высокотехнологической промышленности и основ технологического предпринимательства; - способен применять инструменты маркетингового анализа деловых рынков; - способен формулировать выводы; - способен излагать мысли последовательно и грамотно; - способен работать в группе. 	<p>Количественные критерии:</p> <p>в соответствии с КИМ.</p> <p>Качественные критерии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает, понимает и описывает наиболее значимые отличия технологического предпринимательства от традиционного; - способен анализировать и использовать факты для аргументации и самостоятельных выводов и обобщений при сравнительной характеристике видов инноваций и типов предпринимательства, раскрывая причины и содержание этих отличий, при этом с уважением относится к участ-

	(питчей).		-способен работать в группе.		никам проектной команды; - способен излагать мысли последовательно и грамотно; -способен работать в группе.
--	-----------	--	------------------------------	--	---

Контрольно-измерительные материалы (КИМ)

КИМ «Тестирование»

Параметры оценивания	Оценка	Уровень выполнения
Свободно владеет терминологией, знает закономерности и особенности инновационной экономики и технологического предпринимательства, развития стартапов, умеет выделять и классифицировать существенные признаки высокотехнологичных стартапов	86-100	Высокий (отлично)
Владеет терминологией, знает основные закономерности и особенности инновационной экономики и технологического предпринимательства, развития стартапов, умеет выделять и классифицировать существенные признаки высокотехнологичных стартапов	70-85	Продвинутый (хорошо)
Имеет представление об основных терминах, основных закономерностях инновационной экономики и технологического предпринимательства, развития стартапов	41-69	Пороговый (удовлетворительно)
Знания отрывочные, поверхностные, бессистемные	40 и менее	Неудовлетворительно
Тест не выполнялся	0	

КИМ «Решение ситуационной задачи (кейса)»

Параметры оценивания	Оценка	Уровень выполнения
Проведен полный анализ фактической стороны проблемы (определены факторы внешней и внутренней среды, полно выявлены существенные для решения проблемы обстоятельства). Полностью проведен анализ экономической, финансовой, маркетинговой, управленческой, юридической (с точки зрения интеллектуальной собственности) сторон проблемы (правильно применены инструменты анализа внешней и внутренней организационной среды компании). Аргументация и результат решения (логичность, убедительность, ясность, терминологическая и общая грамотность, предложены варианты решения, проблема увидена с разных сторон). Решение полностью самостоятельное.	5	Высокий (отлично)
Анализ фактической и экономической сторон в основном осуществлен правильно, но не исчерпывающе, не без помощи преподавателя (при аудиторной работе). Предложены варианты решения, однако аргументация и формулировка решения недостаточно убедительны и точны.	4	Продвинутый (хорошо)

Стандартное решение, со стандартной аргументацией, с помощью преподавателя (при аудиторной работе). Допущены несущественные ошибки и неполнота в анализе фактической и экономической сторон.	3	Пороговый (удовлетворительно)
Стандартное решение. Допущены грубые ошибки существенные пробелы в анализе фактической и экономической сторон. Слабая аргументация.	2	
Стандартное решение, без анализа и аргументации.	1	Неудовлетворительно
Кейс не решен	0	

КИМ «Творческое задание»

Параметры оценивания	Оценка
Соблюдена требуемая форма работы. Работа выполнена аккуратно, грамотно.	0 баллов – не соответствует; 2 балла – в целом соответствует; 5 баллов – полностью соответствует
Данные представлены полно.	
Логичная и последовательная структура работы.	
При выполнении использована научная литература (не менее 3 источников)	
Работа оригинальна и самостоятельна (прошла проверку на Антиплагиат (не менее 50% оригинального текста), не имеет аналогов в Интернете, не имеет аналогов у других студентов или групп, демонстрирует творческий подход к выполнению).	
Общий балл	0-25
Уровень выполнения задания	Итоговый балл
Высокий (отлично)	22-25
Продвинутый (хорошо)	16-21
Пороговый (удовлетворительно)	10-15
Неудовлетворительно	9 и менее

КИМ «Деловая игра»

Параметры оценивания	Оценка	Уровень выполнения
Даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.	40 баллов	Высокий (отлично)
Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но	30 баллов	Продвинутый (хорошо)

не всегда четкими.		
Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.	20 баллов	Пороговый (удовлетворительно)
Суждения поверхностные, отрывочные, слабо связанные с содержанием деловой игры и практическими заданиями к ней. Допущены грубые фактологические, терминологические, грамматические ошибки.	5 баллов	Неудовлетворительно
Ответ отсутствует.	0 баллов	

КИМ «Зачет»

Уровень выполнения экзамена	Итоговый балл
Пороговый (зачтено)	30-65
Не зачтено	29 и менее

Шкала итоговой балльно-рейтинговой оценки знаний, умений, навыков студента

Итоговая оценка по дисциплине складывается по результатам оценок, выставленных в АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения БФУ им. И. Канта <https://brs.kantiana.ru/> Предусмотрены следующие типы контроля и распределение рейтинговых баллов по ним:

Аудиторный (семинары)		Рубежный (тестирование)		Рейтинг допуска к итоговому контролю		Итоговый (зачет)	Суммарный
мин.	макс.	мин.	макс.	мин.	макс.	макс.	макс.
10	20	20	30	30	50	50	100

По каждому типу контроля в АИС балльно-рейтинговой оценки создаются события с заданиями, по которым выставляются оценки в соответствии с контрольно-измерительными материалами. В АИС автоматически формируется соответствующий рейтинг, результаты которого переводятся системой в итоговую оценку согласно локальным актам БФУ им. И. Канта и Юридического института:

- 90-100 баллов – отлично;
- 75-89 баллов – хорошо;
- 50-74 баллов – удовлетворительно;
- 49 и менее баллов – неудовлетворительно.

4.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

4.3.1. Примерные тестовые задания

01. Закрытый тест с одним правильным ответом.

Инновации — это конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в (отметьте неправильный вариант):

- A. Новых продуктах.*
- B. Новом технологическом процессе.*
- C. Новом способе организации производства.*
- D. Новом дизайне упаковки продукта.*

02. Закрытый тест с множественным выбором ответа.

К улучшающим инновациям можно отнести:

- A. Освоение скотоводства.*
- B. Выпуск новой модели мобильных телефонов с функцией LTE.*
- C. Новый формат упаковки крема для лица Revitalift (50 мл, ранее — 100 мл).*
- D. Смарт-часы Pebble (проект собрал на площадке Kickstarter более 10 млн долларов).*

03. Установление соответствия.

Установите соответствие между типом инноваций и их основными характеристиками.

Это продукты, процессы или услуги, обладающие либо невиданными ранее свойствами, либо известными, но значительно улучшенными по производительности или по цене свойствами	Подрывные инновации
Инновации, направленные на развитие и модификацию базисных инноваций, они намного многочисленнее их, но отличаются значительно меньшей новизной и более коротким жизненным циклом	Базисные (радикальные) инновации
Инновации, меняющие само соотношение ценностей на рынке, при котором старые продукты становятся невостребованными просто потому, что характеристики, на основе которых раньше происходила конкуренция, становятся неважными	Улучшающие инновации

04. Установление последовательности.

Расставьте в правильном порядке стадии традиционного жизненного цикла продукта:

- A. Изучение рынка.*
- B. Разработка продукта.*
- C. Обслуживание и поддержка.*
- D. Вывод на рынок.*
- E. Продажи.*
- F. Утилизация.*

05. Свободный ответ.

Уровень развития технологии, описываемый фразой «Прототип испытан в лабораторных условиях» имеет, по классификации NASA, номер _____.

4.3.2. Примерные задания для работы в малых группах (деловые игры), ситуационные задачи (кейсы).

01. Деловая игра «Разработка продукта».

Необходимо ответить на вопросы ниже по разработке продукта для Вашего проекта и подготовить слайды в финальной презентации по разработке продукта.

Шаг 1. Выбор метода разработки.

Шаг 2. Уровень готовности технологии.

Шаг 3. Постановка требований.

Шаг 4. Противоречия.

Шаг 5. Ограничение.

Шаг 6. Умное проектирование.

Шаг 7. Презентация модели разработки продукта.

02. На рынок РФ выводится новая модель мобильного телефона. Товар ориентирован на возрастную группу подростков и взрослых от 13 до 45 лет. Позиционируется как самый легкий и тонкий смартфон в мире, бренд неизвестен, производство — Южная Корея. Стоимость 36 000 рублей за штуку (одна комплектация).

Задание.

Продумать коммуникационные действия (реклама, PR, стимулирующие программы), активизирующие осознание потребности в подобном товаре (как убедить, что легче — значит лучше, что это действительно нужно?).

4.3.3. Перечень творческих заданий

1. Предложите свой сегмент рынка, на котором стартап 3X-Video мог бы оказывать свои услуги. Решение кейса должно включать в себя:

А. Выбор сегмента рынка.

Б. Анализ и описание потребностей представителей данного сегмента.

В. Количественный и качественный анализ данного сегмента.

2. Укажите, какой тип исследования необходимо провести, чтобы получить ответы на следующие вопросы: компания оценивает возможность открытия завода и переноса производства на локальный рынок для большего его освоения. Необходимо принять решение о целесообразности данных вложений.

3. Изучите предлагаемое описание прорывных технологий последних лет. В группах придумайте по одному примеру нового гаджета, основанного на данных технологиях, который мог бы появиться в повседневной жизни каждого жителя нашей планеты (пример технологии: интернет вещей).

4.3.4. Перечень тем контрольных рубежных тестирований

Рубежный тест № 1. Введение в инновационную экономику и технологическое предпринимательство.

Рубежный тест № 2. Бизнес-моделирование, разработка, маркетинг и продвижение продукта на рынок.

Рубежный тест № 3. Варианты коммерциализации инноваций.

4.3.5. Примерные вопросы для подготовки к зачету

1. Раскройте сущность инноваций. Основные свойства инноваций.
2. Понятия инновационного процесса, две фазы инновационного процесса и их характеристика. Модели инновационного процесса.
3. Базисные, улучшающие и псевдоинновации. Понятие технологических укладов.
4. Чем команда отличается от малой группы?
5. Какие изменения происходят с командой на протяжении жизненного цикла проекта?
6. Содержание и сущность процесса генерирования идей.
7. Понятие бизнес-модели: подходы, авторы.
8. Типовая структура бизнес-плана. Виды планов.
9. В чем основная причина для проведения маркетинговых исследований?
10. Каковы основные требования к маркетинговой информации, получаемой в исследованиях?
11. В чем специфика маркетинговых исследований для высокотехнологичных стартапов?
12. Что в себя включает классический комплекс маркетинга (маркетинг-микс)?

13. Опишите жизненный цикл продукта в традиционном представлении; в методе водопада; в гибком методе разработки. Оцените их основные преимущества и недостатки.
14. Перечислите девять уровней готовности технологии и кратко опишите каждый уровень.
15. Этапы развития потребности, формы и стадии.
16. Внутренние и внешние барьеры на пути удовлетворения потребности.
17. Модель потребности на основе подхода Шета, Ньюмана и Гросса.
18. Модель потребительского поведения. Этапы. Описание. Способы воздействия на потребителей на различных стадиях.
19. Внешние и внутренние детерминанты поведения потребителей.
20. Как соотносятся понятия «интеллектуальная собственность» и «нематериальные активы»?
21. Перечислите основные источники правового регулирования интеллектуальной собственности, действующие в России.
22. Перечислите основные виды интеллектуальной собственности по российскому законодательству.
23. Как соотносятся понятия «трансфер технологий», «коммерциализация разработки» и «лицензирование»?
24. Назовите три ключевых типа цены лицензии, поясните, в чем заключается суть каждого из них.
25. Раскройте смысл следующих понятий: стартап, экономичный (бережливый) стартап (Lean Startup), модель SPACE, HADI-цикл, бизнес-модель, разворот (pivot), малое инновационное предприятие, «долина смерти».
26. Опишите основные отличия стартапа от «традиционного» бизнеса, методики и путь развития.
27. Что такое модель SPACE? Опишите шаблон, описание, характеристики «орбит», примеры применения.
28. Что такое малое инновационное предприятие: определение, преимущества и недостатки, этапы создания?
29. Каковы три сценария коммерциализации разработок и компетенций?
30. Какие инструменты финансирования характерны для каждой стадии инновационного цикла?
31. Краудфандинг как инструмент финансирования.
32. Особенности финансирования инновационных проектов бизнес-ангелами и венчурными инвесторами.
33. Проведите сравнительную характеристику грантов и субсидий, выделите общие черты, различия между этими видами финансовых инструментов.
34. Основные принципы оценки эффективности инновационных проектов.
35. Характеристика видов денежных потоков проекта. Понятие нормы дисконта.
36. Что есть риск инновационного проекта? Основные виды рисков инновационного проекта.
37. Для каких целей осуществляется формирование инновационной среды? Ее задачи и структура.
38. Цели и задачи технопарков (научных парков) России.

4.3.6. Примерные варианты письменного зачетного задания

Задание 1. Осуществите глубокий сравнительный анализ двух типов бизнес-моделей: 1) бизнес-модель М. Джонсона, К. Кристенсена, Х. Кагерманна; 2) бизнес-модель А. Остервальдера и И. Пенье. Выделите их достоинства и недостатки.

Задание 2. Решите микрокейс.

Найдите находящийся ближе всего к вашему вузу технопарк (научный парк). Есть ли у этого технопарка специализация? Какие условия, услуги и льготы предоставляет технопарк для своих резидентов? Что нужно, чтобы стать резидентом технопарка?

Задание 3. Представить и защитить групповой проект по выбранной соответствующей командой студентов технологии на основе предоставленного ведущим преподавателем шаблона презентации.

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности обучающихся основаны на локальных актах БФУ им. И. Канта, Юридического института, настоящей рабочей программе. Весь ход образовательного процесса отражается в электронной информационно-образовательной среде: в Системе электронного образовательного контента <https://lms-2.kantiana.ru> и в АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения БФУ им. И. Канта <http://brs.kantiana.ru/>.

Балльно-рейтинговая система предполагает систематическую проверку знаний, умений, навыков и опыта деятельности обучающегося на всех этапах формирования компетенций. В АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения БФУ им. И. Канта автоматически формируется рейтинг студента, результаты которого переводятся системой в итоговую оценку по дисциплине.

На этапе «погружения» обучающиеся приобретают знания, умения и навыки в ходе контактной аудиторной (на лекции, семинаре, индивидуальной консультации) и внеаудиторной (посредством электронных средств коммуникации) работы с преподавателем, а также в ходе самостоятельной внеаудиторной работы (тестирование, подготовка к аудиторным занятиям). На этапе «погружения» осуществляются аудиторный и рубежный контроль работы обучающихся.

Аудиторный контроль осуществляется в рамках семинарских занятий и включает выполнение таких учебных заданий, как ситуационные задачи (кейсы), творческие задания, деловые игры. Все типы заданий направлены на формирование соответствующих компетенций. Оценки за выполненные задания вносятся в АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения БФУ им. И. Канта и влияют на допуск обучающегося к итоговому контролю и итоговую оценку по дисциплине.

Рубежный контроль осуществляется в форме тестирования, которое проводится на платформе АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения БФУ им. И. Канта после изучения крупных тематических блоков (разделов). Тесты позволяют проверить уровень овладения преимущественно объективированными знаниями, предполагающими, как правило, однозначный характер ответов (например, точное указание формулировок, фактов и т.п.). Поэтому объектами проверки в рамках рубежного тестирования являются базовые знания основных понятий, терминов, закономерностей инновационного процесса в целом, основных закономерностей развития и специфических черт инновационной экономики и технологического предпринимательства. Структура рубежного тестирования предполагает наличие 50 вопросов, равномерно распределенных по тематическим блокам. Время проведения тестирова-

ния – 60 минут. Процедура и способ контроля при этом стандартизированы и определяются правилами пользования АИС и заложенными в нее параметрами оценки. Рейтинговые баллы по рубежному контролю влияют на допуск обучающегося к итоговому контролю и итоговую оценку по дисциплине.

Итоговый контроль осуществляется в форме письменно-устного зачета, который проводится на результирующем этапе изучения дисциплины в форме «зачета с открытой книгой» (Open Book Exam), когда студентам разрешено пользоваться различными источниками, в том числе учебниками, конспектами, Интернет-ресурсами. Целью такого зачета является не воспроизводство и оценивание знаний, тестирование памяти студента, а оценка уровня приобретенных в результате изучения курса умений, навыков, овладения познавательными процедурами, связанными с экономическим описанием, анализом, объяснением, интерпретацией. Ориентиром для подготовки к зачету являются примерные вопросы по дисциплине. Структура зачета состоит из трех частей: задания по сравнительному анализу проблематики инновационной экономики и технологического предпринимательства (понятий, категорий, явлений, институтов в области инноваций); итоговая презентация группового проекта; ситуационные задачи (кейсы). Процедура проведения зачета основывается на федеральном законодательстве, а также локальных актах БФУ им. И. Канта и Юридического института. Оценка за зачет складывается из оценки каждой структурной части в соответствии с контрольно-измерительными материалами по видам заданий, вносится в АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения БФУ им. И. Канта и влияет на рейтинг обучающегося и итоговую оценку по дисциплине.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная учебная литература

1. Стрелкова, Л. В. Внутрифирменное планирование: учеб. пособие для вузов/ Л. В. Стрелкова, Ю. А. Макушева. - Москва: Юнити, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 367 с.: ил.. - Библиогр.: с. 364-365 (27 назв.). - Лицензия до 01.12 2018 г.. - ISBN 978-5-238-01939-0: 10000.00, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

5.2. Дополнительная учебная литература

1. Построение бизнес-моделей. Настольная книга стратега и новатора/ Александр Остервальдер и Ив Пинье в соавторстве с армией из 470 практиков из 45 стран мира; [пер. с англ. М. Кульнева]. - [4-е изд.]. - Москва: Альпина Пабlishер, 2014. - 284, [3] с.: ил., портр., табл., цв. ил.. - (Журнал Секреты фирмы рекомендует). - Вариант загл.: Настольная книга стратега и новатора. (Библиотека БФУ им. И. Канта ч.з. № 5 (1)).

2. Управление инновациями: учебник : для студентов вузов/ В. П. Баранчев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин. - М.: Юрайт: Юрайт, 2011. - 711 с.: ил., табл.. - (Основы наук). - Библиогр.: с. 704-711 (120 назв.). (Библиотека БФУ им. И. Канта ч.з. № 5 (1)).

3. Хозяйственные системы инновационного типа: теория, методология, практика/ Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ; под общ. ред. А. Н. Фоломьева. - М.: Экономика, 2011. - 396, [2] с.: ил., табл.. - Библиогр. в подстроч. примеч. (Библиотека БФУ им. И. Канта ч.з. № 5 (1)).

4. PR-проектирование от идеи до воплощения в реальность/ А. Н. Кошелев. - 2-е изд.. - М.: Дашков и К°, 2010. - 302, [1] с.: ил., табл.. - (Стратегия успешного бизнеса). - Библиогр.: с. 302-303 (24 назв.). Библиотека БФУ им. И. Канта ч.з. № 4 (1)).
5. Бизнес и инновации/ Питер Ф. Друкер; [пер. с англ. и ред. К. С. Головинского]. - М.; СПб.; Киев: Вильямс, 2009. - 423 с. - Библиогр.: с. 415-416. - Предм. указ.: с.417-423. (Библиотека БФУ им. И. Канта НА (1)).
6. Бизнес-планирование: [учеб. пособие] для бакалавров и специалистов/ Н. Д. Стрекалова. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2013. - 351, [1] с.: табл. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Стандарт третьего поколения). - (Учебное пособие). - (Теория и практика). - Библиогр.: с. 349-352. (Библиотека БФУ им. И. Канта ч.з. № 5 (1)).
7. Венчурный менеджмент: учеб. пособие : для вузов/ Е. М. Рогова, Е. А. Ткаченко, Э. А. Фияксель. - М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2011. - 438, [1] с.: ил., табл.. - Библиогр.: с. 382-392 и в подстроч. примеч. (Библиотека БФУ им. И. Канта ч.з. № 5 (1)).
8. Инновации как средство обеспечения конкурентоспособности организации/ В. П. Медведев; Всерос. акад. внеш. торговли, Ин-т междунар. экон. связей. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 158, [1] с.: рис., табл.. - Библиогр.: с. 157-159 и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-9776-0121-4. (Библиотека БФУ им. И. Канта НА (1)).
9. Маркетинг: теория и практика: учеб. для бакалавров для вузов/ И. М. Синяева, О. Н. Романенкова; Финанс. ун-т при Правительстве РФ, Заоч. финан.-экон. ин-т. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2013. - 665 с.: ил., табл.; 22 см. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр.: с. 663-665. (Библиотека БФУ им. И. Канта ч.з. № 5 (1)).
10. Системный анализ и синтез стратегических решений в инноватике. Основы стратегического инновационного менеджмента и маркетинга: учеб. пособие для вузов/ А. В. Андрейчиков, О. Н. Андрейчиков. - М.: ЛИБРОКОМ: URSS, 2011. - 242, [1] с.: ил., табл.. - Библиогр.: с. 243 (10 назв.). (Библиотека БФУ им. И. Канта ч.з. № 5 (1)).

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Самостоятельная работа по изучению дисциплины

Учебная информация по дисциплине располагается в ряде источников, среди которых как опубликованные, так и электронные (в первую очередь, Система элек-

тронного образовательного контента lms-2 – URL: <https://lms-2.kantiana.ru>). Основой для организации самостоятельной работы является учебно-методический комплекс.

Изучение содержания тем дисциплины осуществляется в первую очередь по материалам учебников, учебных пособий (теоретическая часть учебно-методического комплекса), лекций. Каждая тема включает в себя ряд вопросов. Работая над темой, следует первоначально изучить ее содержание, затем изучить соответствующую главу (параграф) учебника, учебного пособия. При чтении этих источников необходимо обращать внимание на термины (их значение можно уточнить в словаре), фактический материал, установление причинно-следственных связей. Рекомендуем при этом также пользоваться учебными схемами, презентациями, чтобы тут же подкрепить текстовую информацию визуальной.

Весьма важную информацию дает лекция. К ней можно подготовиться заранее: сообразуясь с тематическим планом, прочитать соответствующий материал в учебнике и учебном пособии. Это позволит более осознанно воспринимать лекцию, уяснить для себя ее содержание, задать преподавателю конкретный, обдуманый вопрос. На лекции рекомендуется вести конспект. Лекционный материал необходимо закрепить: после лекции прочитайте конспект, исправьте или дополните его, если нужно, пока впечатления от лекции еще свежи в памяти. Лекционный материал – существенное дополнение к учебнику и учебному пособию.

После изучения учебного материала осуществите самоконтроль: путем ответа на контрольные вопросы и тесты к теме.

В отношении выбора основных и дополнительных источников и литературы следует руководствоваться соответствующим общим списком, который является составной частью учебно-методического комплекса, а также проявлять инициативу в поиске иных источников информации. Специальная литература, собранная студентом, может находиться в виде конспектов, ксерокопий, в электронном виде и т.п.

При изучении источников и литературы нужно выделять главное (определения, признаки, значимые факты, причинно-следственные связи и т.п.). Для фиксирования, уяснения и закрепления полученной информации составляйте краткие и подробные конспекты, схемы, таблицы, словари понятий.

В течение учебного года организуются текущие консультации ведущих преподавателей. Рекомендуется в тех случаях, когда испытываются различные сложности в изучении дисциплины, своевременно обращаться за консультацией к преподавателю.

Для выяснения критериев оценки различных видов работ и условий балльно-рейтинговой системы необходимо обратиться к соответствующим учебно-методическим материалам на lms-2 и в рабочей программе дисциплины. Это позволит уяснить для себя систему контроля индивидуальных достижений в изучении дисциплины и выработать собственную образовательную траекторию овладения компетенциями, ориентируясь на качественные и количественные критерии.

7.2. Работа в группе

Овладение материалом, выполнение заданий может проходить не только в рамках самостоятельной индивидуальной работы, но и при работе в группе студентов. Важной составляющей совместной деятельности является определение соотношения индивидуальных вкладов участников группы в выполнение задания. Здесь возможны три варианта (модели):

- совместно-индивидуальная деятельность, когда каждый участник группы делает свою часть общей работы независимо от других,

- совместно-последовательная деятельность, когда общая работа выполняется последовательно каждым участником,

- совместно-взаимодействующая деятельность, когда каждый участник одновременно взаимодействует со всеми остальными.

Выбор модели зависит от задания, а также от видения процесса выполнения этого задания членами группы. Однако рекомендуется, если учебное задание имеет своей целью создание целостного продукта, имеющего демонстрационно-иллюстративный характер, связанный с получением новой информации (например, учебный проект, сопровождающийся презентацией), то должна иметь место «совместно-индивидуальная деятельность», когда каждый член группы выполняет свою часть работы с последующим объединением результатов.

В группе, как правило, необходим руководитель (организатор, ответственный), который либо назначается преподавателем, либо выбирается членами самой группы. Руководитель организует работу группы – как внеаудиторную, так и аудиторную.

7.3. Подготовка к семинарским занятиям

Семинары служат закреплению полученных знаний, активизируют творческое мышление, создает предпосылки к заинтересованному обсуждению проблем инновационной экономики и технологического предпринимательства, содействует формированию компетенций.

Выбор тем семинаров и объем времени, выделяемый на них, обусловлены соответствующим тематическим планом. В каждой теме выделяются: план (основные вопросы) семинара; дополнительные проблемные вопросы и задания; список источников и литературы; методические советы. В ходе семинарских занятий обсуждаются дискуссионные проблемы, решаются ситуационные задачи (кейсы), выполняются письменные задания, творческие задания. Семинарские занятия проводятся в академических группах, работа на семинарах осуществляется как индивидуально студентом, так и в составе небольших (3-7 человек) групп.

Основное внимание в тематике семинарских занятий уделено основным этапам технологического предпринимательства. Работа на практических занятиях проходит в форме решения кейсов, выполнения упражнений, творческих заданий, тестов и деловых игр. Целью проведения кейсов и деловых игр выступает развитие креативных, творческих способностей студентов, необходимых для работы по проекту; формирование у них способности к моделированию определенных ситуаций и их анализу.

Немаловажную часть семинаров занимает отработка определенного раздела технологического стартапа. Это предполагает предварительное ознакомление с информацией к соответствующей теме – до семинара (как домашнее задание). Выполнение домашних заданий по групповому проекту (в форме командных работ) является важнейшим инструментом формирования практических компетенций студента в области планирования инновационно-предпринимательской деятельности. Домашнее задание по каждой теме должно быть сдано каждой командой преподавателю в начале каждого последующего занятия по курсу. Презентация группового проекта по выбранной студентами технологии является важнейшим практико-ориентированным элементом курса. Групповая работа в течение семестра над домашними заданиями позволяет студентам применить все полученные знания на практике, поработать совместно над проектом и представить перед экспертами результаты своей деятельности.

При самостоятельной подготовке к семинару необходимо:

- ознакомиться с методическими советами, которые призваны сориентировать студента в работе над темой;

- изучить рекомендованные, а также самостоятельно подобранные источники и литературу, используя конспектирование, составление опорных записей, схем и т.п.;
- расположить собранный материал по вопросам плана;
- ответить на проблемные вопросы и выполнить задания.

Рекомендуется завести специальную тетрадь для семинарских занятий, которая будет носить рабочий характер. В ней следует фиксировать ход дискуссий на семинарских занятиях, разбор заданий и т.д. Такая форма работы также поможет при подготовке к различным видам аттестации по дисциплине.

7.4. Решение ситуационных задач (кейсов)

Групповая работа по решению ситуационных задач в первую очередь требует внимательного изучения задания и поставленных в нем вопросов каждым членом группы индивидуально. В дальнейшем рекомендуется сделать общее обсуждение содержания задания для выяснения однозначности понимания изложенного материала и поставленных вопросов. В случае ограниченности во времени рекомендуется назначить формального «руководителя», отвечающего за готовность группы к презентации и «контролера», отслеживающего регламент. В случае серьезного расхождения во взглядах на решение поставленной задачи, во время презентации группа может доложить о наличии особого мнения. Презентация должна быть готова в электронном виде (Microsoft Power Point), быть краткой и информативной.

Решение кейсов.

Решение кейсов как процедура оценивания может быть выполнено группой или индивидуально, в зависимости от целей оценки, быть самостоятельной процедурой или входить как часть в зачет или экзамен.

По времени Решение кейса может занимать от 20-30 минут до 2-3 часов. В качестве требований к содержанию кейса рекомендуется отсутствие однозначных решений проблемы, побуждающее студентов к поиску оптимальных решений, их аргументации и обоснования.

В качестве критериев оценки результатов индивидуального или группового решения кейсов могут выступать следующие параметры:

- уровень обоснования собственного решения, которые отличают данное решение кейса от других решений.
- глубина анализа, четкие и ясные формулировки проблем, заложенных в кейсе;
- демонстрация адекватных аналитических методов при работе с информацией кейса;
- использование дополнительных источников информации для решения кейса;
- выполнение всех необходимых расчетов.

7.5. Как работать с видеолекцией

Видеолекция – это вид обучающего материала. Поэтому работа с ней должна носить рабочий характер: невозможно ограничиться простым просмотром. Главная цель – понять материал. Однако Вы сами выбираете темп, что должно быть удобнее, чем при «живом» формате лекции.

Перед просмотром видеолекции приготовьтесь делать записи (в том виде, в каком Вам удобнее – на бумаге или электронном носителе). Чтобы уяснить и обдумать услышанное и увиденное, следует ставить видео на паузу. Если что-то непонятно, следует повторить фрагмент, пока Вы не уясните его суть. По итогам работы с видеолекцией составьте план лекции. Если к лекции преподавателем были поставлены вопросы, ответьте на них.

7.6. Деловые игры

В процессе деловой игры задача слушателей — взяв за основу свой проект, проработать соответствующий каждой теме курса вопрос:

- Продукт: в чем уникальность бизнес-идеи, какие проблемы решает продукт, почему востребован;
- Рынок: целевой сегмент рынка, преимущества и отличия от конкурентов, маркетинговые мероприятия;
- Защита интеллектуальной собственности: обоснование стратегии защиты, если она требуется;
- Команда проекта: командный стиль работы, наличие взаимодополняющих ролей и компетенций;
- Структура предложения для инвестора/заказчика: обоснование выбора модели коммерциализации, варианты выхода, обоснование финансового запроса;
- Полнота и емкость ответов на вопросы: понимание проблем, с которыми столкнется проект;
- Качество итоговой презентации: наглядность, полнота, убедительность, читабельность, красочность.

Игра традиционно состоит из двух этапов. На первом этапе должно пройти распределение ролей и подготовка к основному этапу в соответствии с распределением. Все слушатели в группе делятся на команды согласно выбранной технологии. На втором этапе каждая из команд самостоятельно (независимо от других команд) формулирует справедливые (на ее взгляд) условия деятельности компании в рамках той темы, которая рассматривалась на лекционном и семинарском занятиях.

7.7. Выполнение творческих заданий

Творческие задания нацелены на применение знаний, развитие умений и навыков, предусмотренных компетенциями. Эти задания выполняются самостоятельно индивидуально студентами или группой студентов, в рамках аудиторной или внеаудиторной работы. К таким заданиям относятся: схемы, таблицы, кроссворды, хронологические ленты и т.п.

Схема – это графическое представление системы, модели изучаемого объекта или группы объектов, в котором с помощью условных изображений или обозначений (стрелок, блоков и т.д.) показаны организационные, функциональные, структурные и т.п. связи и отношения между объектами или их частями.

Таблица – это способ структурирования, обобщения информации (данных) по логически связанным между собой строкам и столбцам.

Кроссворд – это комплексная игровая задача, которая заключается в отгадывании слов по их определениям. В кроссворде допускается формулировать вопросы только по заданной теме, руководствуясь содержанием темы в рабочей программе. Содержание вопросов должно касаться только проблем истории государства и права, не нарушать правил этики. С основными правилами составления кроссвордов можно ознакомиться здесь <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1>. Кроссворд составляется в электронном виде с помощью соответствующих конструкторов <http://puzzlecup.com/crossword-ru/> или <http://learningapps.org/createApp.php>

Хронологическая лента (хронолента, лента времени) – это визуализация последовательности исторических событий, фактов, явлений, представленная в виде линии (ленты), на которой отображаются те или иные исторические процессы. Выполнение

хроноленты возможно с помощью различного рода компьютерных инструментов (см., например, здесь <http://compress.ru/article.aspx?id=19860>).

7.8. Подготовка к тестированию

Тестирование проводится по изученным тематическим блокам дисциплины на платформе АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения БФУ им. И. Канта <http://brs.kantiana.ru/> В тесте 50 вопросов. Время проведения тестирования – 60 минут. Процедура и способ контроля при этом стандартизированы и определяются правилами пользования АИС и заложенными в нее параметрами оценки.

Фонд заданий включает следующие виды тестов:

- закрытый тест (один верный ответ из 3-ех предложенных);

Пример.

Анализ рисков инновационного проекта представляет собой:

А. Часть маркетинговой стратегии компании.

В. Блок стратегического позиционирования будущего бизнеса.

С. Вид анализа, позволяющий компании оценить вероятности ухудшения итоговых показателей бизнеса.

В этом задании необходимо выделить номер того единственного варианта ответа, который Вы считаете правильным.

Правильный ответ: С.

- тест с множественным выбором ответа (2 верных ответа из 3-ех предложенных);

Пример.

Какие факторы могут оказать наиболее позитивное воздействие на решение дистрибьютора взять инновационный товар в свою ассортиментную линейку?

А. Предполагающаяся массовая рекламная кампания.

В. Предоставление бонуса в 5% от объема продаж.

С. Предоставление эксклюзивных прав на торговлю данным инновационным товаром данному дистрибьютору.

В этом задании необходимо выделить номера нескольких вариантов ответа, которые Вы считаете правильными.

Правильные ответы: А, С.

- установление соответствия (соотнесение единичных фактов и общих явлений, фактов и дат, фактов и персоналий, терминов и определений, классификация);

Пример.

Установите соответствие между видом ценности в модели потребности на основе подхода Шета, Ньюмана и Гросса и характеристикой ценности.

Функциональная ценность	Воспринимаемая полезность блага, обусловленная его способностью возбуждать чувства
Социальная ценность	Воспринимаемая полезность блага, обусловленная его способностью играть утилитарную роль
Эмоциональная ценность	Воспринимаемая полезность блага, обусловленная его социальной ролью

Правильный ответ: 1-2, 2-3, 3-1

- установление последовательности фактов (ранжирование);

Пример.

Расположите в «классическом» порядке стадии потребительского процесса (процесс покупки):

Поиск информации
Осознание потребности
Оценка альтернатив

Покупка
Потребление
Постпокупочное поведение

В этом задании необходимо расположить предлагаемые стадии в правильной последовательности.

Правильный ответ: 2, 1, 3, 4, 5, 6.

- краткий самостоятельный ответ (анализ текста, узнавание источника, открытый ответ, исправление ошибок, заполнение пробелов);

Пример.

Проанализируйте текст кейса и ответьте на вопросы.

Представим компанию X, которая разработала технологию управления скутером без участия человека: *задается маршрут, и скутер доставляет человека до указанного места*. Прямых конкурентов у продукта нет. Разработанный скутер планируется выводить на рынок по цене, на 50 % превышающей среднюю цену скутеров, представленных на рынке в настоящее время. Данный продукт будет реализовываться только в крупных городах через шоу-румы компании X. Концепция позиционирования может быть охарактеризована как «*Восьмое чудо света*». Планируется активное продвижение с использованием массовых медиаканалов.

Задание

Смоделировать потребность в рассматриваемом товаре. Определить гипотетические барьеры. Проанализировать, насколько верны планируемые действия компании.

Это наиболее сложные задания, направленные не только на проявление знаний, но и практических умений и навыков. В таких заданиях могут предлагаться для анализа и объяснения отрывки из текстов статей, монографий, практики работы предприятий (микрокейс). Необходимо дать краткие, но в то же время ясные и исчерпывающие ответы на поставленные вопросы.

Правильный ответ: Подразумевается решение аналитической задачи, базируясь на моделях и классификациях, представленных в лекционных занятиях и отработанных студентом на семинарских занятиях.

Готовясь к тестированию, изучите теоретическую часть дисциплины, словарь-справочник (глоссарий), свои записи, сделанные на практических занятиях, просмотрите презентации и учебные схемы.

Внимательно, вдумчиво читайте формулировку вопросов и формулировки вариантов ответов. Не допускайте ошибок в терминах, названиях моделей и концепций, именах собственных. Если вопрос вызывает у Вас затруднение, переходите к следующему заданию: у Вас будет время вернуться к пропущенному вопросу.

7.9. Подготовка к письменному зачету

Письменный зачет с элементами устного выступления (питч-сессия) проводится в форме «зачета с открытой книгой» (Open Book Exam), когда студентам разрешено пользоваться различными источниками, в том числе учебниками, конспектами, интернет-ресурсами. Целью такого зачета является не воспроизводство и оценивание знаний, тестирование памяти студента, а оценка уровня приобретенных в результате изучения курса умений, навыков, овладения познавательными процедурами, связанными с экономическим описанием, анализом, объяснением, интерпретацией.

Подготовка к зачету – итог всей предыдущей систематической работы по изучению курса. Следует повторить весь пройденный материал. Ключом к успеху является активная работа по овладению материалом в течение года (работа на семинарах,

выполнение домашних заданий, проектов, изучение литературы), а также планирование своего времени на самом зачете, поскольку выделенное время не рассчитано на поиск готового ответа в Сети.

Изучите все методические материалы: они доступны в учебно-методическом комплексе в системе lms, в выданных библиотекой печатных изданиях. Из этих материалов Вы узнаете, как организовать самостоятельную работу, какие монографии являются обязательными для изучения, а значит, будут включены в зачетные задания, и многое другое, необходимое при подготовке к зачету. Изучите локальные нормативные акты БФУ им. И. Канта и Юридического института, регулирующие порядок проведения зачета, и строго соблюдайте их условия.

При получении варианта письменной зачетной работы, не торопитесь сразу отвечать на вопросы. Сначала внимательно прочитайте все задания, затем приступайте к их выполнению.

Зачетная работа состоит из трех частей:

- задания по сравнительному анализу проблематики инновационной экономики и технологического предпринимательства (понятий, категорий, явлений, институтов в области инноваций);

- ситуационные задачи (кейсы).

- итоговая презентация группового проекта (питч-сессия).

На зачете все команды представляют свои проекты в рамках питч-сессии. В рамках итоговой презентации команды представляют проекты, доработанные в соответствии с рекомендациями преподавателя. Содержание презентации: название проекта; суть проекта; какую проблему потребителя решает продукт/ услуга, конкурентные преимущества; потенциал рынка; предлагаемая технология; бизнес-модель; команда; текущее состояние и достигнутые результаты по тестированию MVP; риски; экономика проекта и финансовый план; предложение инвестору; контактная информация.

Цель итоговой презентации — представление инновационного проекта перед аудиторией. Команды не ограничены в применении презентационных средств, музыкальных, световых, видео-, спецэффектов и т. д. Команды также могут подготовить рекламные материалы и иной раздаточный материал для распространения по залу.

Оценка результатов итоговой презентации

Оценка итоговой презентации определяется совокупно по итогам оценки экспертов, выбранных из состава студенческой группы.

Итоговые презентации оцениваются экспертами по следующим критериям:

- обоснованность аналитических выводов о состоянии и тенденциях развития исследуемого рынка и перспективах внедрения инновации;

- системность анализа, учет всех релевантных факторов макро- и микросреды исследуемого рынка;

- качество и обоснованность предлагаемых маркетинговых решений;

- обоснованность инвестиций в инновационную разработку;

- системность рекомендаций по выведению инновации на рынок;

- качество представления презентации;

- качество защиты проекта (ответов на вопросы экспертов и публики).

Регламент: 5 минут на презентацию и 10 минут на ответы на вопросы экспертов. Оформление презентации, раздаточных материалов, подготовка сопутствующих материалов и т. д. остаются на усмотрение команды.

Примерный вариант зачетной работы можно посмотреть в рабочей программе. Кроме того, задания к семинарским занятиям по большей части и состоят из аналогичных тем, которые будут предложены на зачете: это и есть часть зачетной подготовки.

После объявления оценок обязательно придите в установленное время на просмотр зачетных работ, чтобы увидеть допущенные вами ошибки и понять, в чем они состояли.

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

8.1. При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие **информационные технологии**:

1. Электронные информационно-обучающие технологии.

Включают электронные учебники, учебно-методические комплексы, презентационные материалы.

2. Электронные технологии контроля знаний.

Включают контролирующие компьютерные программы, осуществляющие автоматизированную и унифицированную проверку знаний, умений и навыков.

3. Электронные поисковые технологии.

Включают электронные словари, базы данных, поисковые системы, справочные правовые системы.

8.2. Информационные технологии используются с помощью следующего **программного обеспечения и информационных справочных систем**:

1. Прикладное программное обеспечение – пакет Microsoft Office 2013 Standart.

2. Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет».

3. Система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта <https://lms-2.kantiana.ru>

4. АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения БФУ им. И. Канта <http://brs.kantiana.ru/>

5. Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru>

6. Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru>

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине, полностью обеспечивается соответствующими ресурсами БФУ им. И. Канта и юридического института, включая аудиторный фонд, компьютерные классы, библиотечный фонд и читальные залы, мультимедийную технику (компьютеры, проекторы), копировально-множительную технику и канцелярские материалы.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины

«Охрана труда на предприятиях сервиса»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

:"

"

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ

	Наименование дисциплины: «Охрана труда на предприятиях сервиса»
1	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2	Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы
3	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
5	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
6	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
6.1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
6.2	Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования
6.3	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
6.3.1	Тестовые задания для самоконтроля
6.3.2	Темы рефератов и презентаций
6.3.3	Итоговый контроль по дисциплине
6.4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
7	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
8	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
9	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
10	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование дисциплины: «Охрана труда на предприятиях сервиса»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 23.03.01 «Охрана труда на предприятиях сервиса»

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Охрана труда на предприятиях сервиса», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины «**Охрана труда на предприятиях сервиса**» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

2. Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП)

Учебная дисциплина «**Охрана труда на предприятиях сервиса**»

относится к Базовой части (Б1.О.10.2). Дисциплина изучается в 5 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет с оценкой

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п.1 компетенций, содержится в ниже представленной таблице:

<i>Компетенция</i>	<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Данная дисциплина</i>	<i>Последующие дисциплины</i>
ОПК-6	Правовое обеспечение сервисной деятельности	Охрана труда на предприятиях сервиса	Организация контактной зоны и взаимодействие с потребителями услуг на предприятиях сервиса
ОПК-7	Безопасность жизнедеятельности	Охрана труда на предприятиях сервиса	Технические средства предприятий сервиса

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Право	ОПК-6. Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области; ОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности. ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении сервисных услуг. ОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания. ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер. ОПК-7.3. Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «**Охрана труда на предприятиях сервиса**» составляет 108 часов, в том числе контактная работа составляет 58.25 часов (из них 18-лекций, 8 лабораторных, 32-практических), самостоятельная работа студентов – 49.75 часов, 3 зачетные единицы.

4. Содержание дисциплины

4.1 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины/ модуля	Всего (часы)	В том числе контактная работа			Самостоятельная работа студента	Контроль самостоятельной работы (КСР)	Промежуточная аттестация	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Лабораторные занятия			Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа
1	Модуль 1. Правовые основы охраны труда в Российской Федерации		4	4	4	9,25			
	Тема 1.1. Понятие охраны Труд Законодательство о труде и о охране труда. ТК РФ. Основные термины		1	4		2			
	Тема 1.2 Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда. Обязанности работника в области охраны труда		1			2,25			
	Тема 1.3. Опасные Причины возникновения. Классификация ОВПФ		1		4	2			
	Тема 1.4. Ответственность за нарушение требований и норм охраны труда		1			3			
2	Модуль 2. Организация работ по охране труда на предприятии		2	4		4			
	Тема 2.1. Служба охраны труда. Формирование службы охраны труда		1	4		2			
	Тема 2.2. Система управления охраной труда (СУОТ)		1			2			
3	Модуль 3. Типовые инструкции по охране труда. Инструктаж		2	4		5			
	Тема 3.1 Межотраслевые и отраслевые типовые инструкции по охране труда. Формирование инструкции по охране труда		1	2		2			
	Тема 3.2 Инструктаж работников по охране труда		1	2		3			
4	Модуль 4. Производственный травматизм, несчастные случаи и профессиональные заболевания		3	4		9			
	Тема 4.1. Причины травматизма и травмоопасные факторы		1			2			
	Тема 4.2. Несчастные случаи на производстве		1	4		3			
	Тема 4.3. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев		1			4			

	на производстве и профессиональных заболеваний								
5	Модуль 5. Безопасное проведение работ		3	8		7			
	Тема 5.1. Сигнализация и знаки производственной безопасности.		1	4		2			
	Тема 5.2. Средства защиты работников		1	4		2			
	Тема 5.3. Производственные средства защиты		1			3			
6	Модуль 6. Требования безопасности при проведении отдельных видов работ		2	8		10			
	Тема 6.1. Требования безопасности при эксплуатации транспортных средств			4		3			
	Тема 6.2. Требования безопасности при организации газоопасных работ		1			2			
	Тема 6.3. Требования безопасности при выполнении работ на высоте		1	4		2			
	Тема 6.4. Требования безопасности при эксплуатации и обслуживании электроустановок					3			
7	Модуль 7. Основы пожаро-взрывобезопасности		2		4	5			
	Тема 7.1. Пожарная безопасность		1			2			
	Тема 7.2. Способы прекращения горения. Огнетушащие средства.		1			1			
	Тема 7.3. Первая помощь при пожарах и ожогах				4	2			
	Контактная работа	58.25	18	32	8			0.25	
	Самостоятельная работа	49.75				49.75			
	Итого	108							
	Промежуточная аттестация	Зачет 3 ЗЕ							

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Основными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «*Охрана труда на предприятиях сервиса*» являются:

- изучение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы;
- подготовка к практическим занятиям;
- выполнение домашних заданий в виде решения задач, проведения типовых расчетов, индивидуальных заданий по отдельным разделам дисциплины;
- подготовка к контрольным работам;
- подготовка к итоговой аттестации по дисциплине (зачет с оценкой).

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся составляют:

1. Материалы лекций
2. Материалы практических занятий
3. Методические рекомендации и указания
4. Учебники и учебно-методические пособия
5. Электронный курс по дисциплине в LMS-3
6. Интерактивная база данных (электронный учебник) по дисциплине, находящийся на LMS-2, LMS-3

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Код компетенции	Содержание компетенций
ОПК-6	Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой *разделов (тем)* учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

«Охрана труда на предприятиях сервиса»

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Модуль 1. Правовые основы охраны труда в Российской Федерации	ОПК-6	тестирование			Электронно. БРС
Модуль 2. Организация работ по охране труда на предприятии	<i>ОПК-7</i>	тестирование			Электронно. БРС
	<i>ОПК-6</i>	тестирование			Электронно. БРС
Модуль 3. Типовые инструкции по охране труда. Инструктаж	ОПК-6	тестирование	Контрольная работа		Электронно. БРС
Модуль 4. Производственный травматизм, несчастные случаи и профессиональные заболевания	<i>ОПК-7</i>	тестирование	Контрольная работа		Электронно. БРС
	<i>ОПК-6</i>				
Модуль 5. Безопасное проведение работ	<i>ОПК-7</i>	тестирование			Электронно. БРС
		тестирование			Электронно. БРС
Модуль 6. Требования безопасности при проведении отдельных видов работ	<i>ОПК-6</i>	тестирование			Электронно. БРС
	<i>ОПК-7</i>	тестирование			Электронно. БРС
Модуль 7. Основы пожаро-взрывобезопасности	<i>ОПК-7</i>	тестирование			Электронно. БРС
				Зачет с оценкой	

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

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

<i>Критерии</i>	<i>Уровни сформированности компетенций</i>		
	<i>пороговый</i>	<i>достаточный</i>	<i>повышенный</i>
	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении

практического подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

1 этап:

Оценка «не зачтено» или отсутствие сформированности компетенции	Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что

	компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучающегося при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи

2 этап:

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины, при котором у обучающегося не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции
Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность до-формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»
Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучающегося всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».
Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3

	оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных
--	---

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Примеры тестовых заданий:

Модуль 1 «Правовые основы охраны труда в Российской Федерации»

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Текст вопроса	Варианты ответов	
<p>Какое определение понятия «охрана труда» будет верным?</p>	<p>Охрана труда – система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и другие мероприятия</p>	
	<p>Охрана труда – совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье людей</p>	
	<p>Охрана труда – это техника</p>	
	<p>безопасности и гигиена труда</p>	
	<p>Среди ответов 1-3 нет верного</p>	
<p>Проходить обучение по охране труда обязаны</p>	<p>Работники, непосредственно связанные с производственным процессом</p>	
	<p>Лица, работающие во вредных и (или) опасных условиях труда</p>	
	<p>Все работники организации, в том числе ее руководитель</p>	
	<p>Только работники, выполняющие особые поручения</p>	
<p>Будет ли работник по закону нести ответственность при отказе от выполнения порученной работы из-за возникновения опасности его жизни и здоровью?</p>	<p>Будет</p>	
	<p>Будет, если в результате отказа пострадает производство</p>	
	<p>Не будет</p>	
	<p>Будет, если он выполняет не опасные виды работ</p>	

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Текст вопроса	Варианты ответов					
Кто обязан обеспечить в организации наличие комплекта нормативных правовых актов по охране труда в соответствии со спецификой ее деятельности?	<table border="1"> <tr><td data-bbox="683 775 1382 815">Служба охраны труда</td></tr> <tr><td data-bbox="683 815 1382 855">Работодатель</td></tr> <tr><td data-bbox="683 855 1382 927">Руководитель органа исполнительной власти, ведающий вопросами охраны труда</td></tr> <tr><td data-bbox="683 927 1382 967">Государственная инспекция по труду</td></tr> </table>	Служба охраны труда	Работодатель	Руководитель органа исполнительной власти, ведающий вопросами охраны труда	Государственная инспекция по труду	
Служба охраны труда						
Работодатель						
Руководитель органа исполнительной власти, ведающий вопросами охраны труда						
Государственная инспекция по труду						
Что входит в обязанности работника в области охраны труда?	<table border="1"> <tr><td data-bbox="683 1016 1382 1057">Проведение специальной оценки условий труда</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1057 1382 1128">Стирка и ремонт средств индивидуальной защиты</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1128 1382 1169">Соблюдение требований охраны труда</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1169 1382 1209">Составление акта Н-1</td></tr> </table>	Проведение специальной оценки условий труда	Стирка и ремонт средств индивидуальной защиты	Соблюдение требований охраны труда	Составление акта Н-1	
Проведение специальной оценки условий труда						
Стирка и ремонт средств индивидуальной защиты						
Соблюдение требований охраны труда						
Составление акта Н-1						
Как часто осуществляется проверка знаний по охране труда руководителей и специалистов организаций?	<table border="1"> <tr><td data-bbox="683 1272 1382 1312">При поступлении на работу, далее – ежегодно</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1312 1382 1384">При поступлении на работу в течение первого месяца, далее – не реже 1 раза в три года</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1384 1382 1456">При поступлении на работу, далее - не реже 1 раза в пять лет</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1456 1382 1527">При поступлении на работу, далее- 1 раз в 6 месяцев</td></tr> </table>	При поступлении на работу, далее – ежегодно	При поступлении на работу в течение первого месяца, далее – не реже 1 раза в три года	При поступлении на работу, далее - не реже 1 раза в пять лет	При поступлении на работу, далее- 1 раз в 6 месяцев	
При поступлении на работу, далее – ежегодно						
При поступлении на работу в течение первого месяца, далее – не реже 1 раза в три года						
При поступлении на работу, далее - не реже 1 раза в пять лет						
При поступлении на работу, далее- 1 раз в 6 месяцев						
Когда работодатель обязан отстранить от работы работника?	<table border="1"> <tr><td data-bbox="683 1541 1382 1612">Работник не прошел обучение и проверку знаний по охране труда</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1612 1382 1729">Нарушение работником требований по охране труда, если нарушение создавало угрозу наступления тяжелых последствий</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1729 1382 1800">Однократное грубое нарушение трудовых обязанностей</td></tr> <tr><td data-bbox="683 1800 1382 1839">Во всех случаях</td></tr> </table>	Работник не прошел обучение и проверку знаний по охране труда	Нарушение работником требований по охране труда, если нарушение создавало угрозу наступления тяжелых последствий	Однократное грубое нарушение трудовых обязанностей	Во всех случаях	
Работник не прошел обучение и проверку знаний по охране труда						
Нарушение работником требований по охране труда, если нарушение создавало угрозу наступления тяжелых последствий						
Однократное грубое нарушение трудовых обязанностей						
Во всех случаях						

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Текст вопроса	Варианты ответов	
Какой вид инструктажа по охране труда проводится после расследования несчастного случая на производстве?	Целевой	
	Внеплановый	
	Первичный	
	Повторный	
Где хранятся действующие в структурном подразделении инструкции по охране труда для работников, а также перечень этих инструкций?	Перечень вывешивается на доступном месте, инструкции хранятся на соответствующих рабочих местах	
	Каждый работник хранит свою инструкцию, перечень – руководитель структурного подразделения	
	Перечень хранится у руководителя структурного подразделения, он же определяет местонахождение действующих в подразделении инструкций с учетом доступности и удобства ознакомления с ними	
	среди ответов 1-3 нет верного	
На основе каких документов разрабатываются инструкции по охране труда для работника:	Технической документации, требований безопасности, изложенных в эксплуатационной и ремонтной документации организаций – изготовителей оборудования	
	Межотраслевых или отраслевых правил по охране труда	
	В соответствии с ответами «1» и «2»	
	Трудового договора, заключенного с работником	

Модуль 4 «Производственный травматизм, несчастные случаи и профессиональные заболевания».

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Текст вопроса	Варианты ответов	
Акт по форме Н-1 оформляется:	На каждого пострадавшего отдельно	
	В двух экземплярах при страховом случае	
	В трех экземплярах при страховом случае	
	Во всех перечисленных случаях	
О чем работник обязан немедленно известить своего руководителя?	О любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей	
	О каждом несчастном случае, происшедшем на производстве	
	Об ухудшении состояния своего здоровья	
	Обо всем перечисленном	
Руководитель при несчастном случае на производстве обязан:	Организовать первую помощь, предотвратить развитие аварийной ситуации, зафиксировать сложившуюся обстановку, обеспечить своевременное расследование	
	Проинформировать родственников пострадавшего	
	В соответствии с ответами «1» и «2»	
	В течение трех суток начать расследование несчастного случая	
В какие сроки работодатель обязан сообщить (направить Извещение) о происшедшем несчастном случае на производстве?	В течение 3-х суток	
	В течение суток	
	Незамедлительно, после окончания временной нетрудоспособности пострадавшего	
	В трехдневный срок после окончания расследования несчастного случая	
Кто рассматривает разногласия по вопросам расследования несчастных случаев на производстве?	Федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на проведение государственного надзора и контроля за соблюдением трудового законодательства (Роструд)	

	Суд	
	Роструд и его территориальные органы - государственные инспекции труда, решения которых могут быть обжалованы в суде	
	Государственная инспекция по труду	

Модуль 5 «Безопасное проведение работ»

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Текст вопроса	Варианты ответов	
Какими нормативными документами предписано применение работающими тех или иных СИЗ?	Нормы выдачи СИЗ для работников всех отраслей экономики установлены Типовыми отраслевыми нормами бесплатной выдачи специальной одежды, спецобуви и других СИЗ и другими нормативными документами, ГОСТ, ТУ и т.д	
	Инструкцией по охране труда зарегистрирован перечень СИЗ для каждого сотрудника организации. Инструкцию составляет специалист по охране труда организации	
	Руководитель организации подписывает приказ о применении определенных СИЗ в организации	
	Межотраслевыми инструкциями	
В целях самозащиты трудовых прав работник может отказаться от выполнения работы?	Если есть угроза его жизни и здоровью	
	Не предусмотренной трудовым договором	
	Если не выданы средства индивидуальной защиты	
	Во всех вариантах	
Работник должен обеспечиваться средствами индивидуальной защиты за счет?	Средств работодателя	
	Средств социального страхования	
	Государственных фондов	

	Средств самого работника	
Какие средства защиты органов дыхания применяются в условиях наличия в воздухе вредных веществ неизвестного состава и неизвестных концентраций?	Противогазы с поглощающими и фильтрующими коробками, обеспечивающие защиту при концентрации вредных веществ на уровне 50-200 ПДК	
	Изолирующие противогазы со шланговой или автономной подачей смеси (воздух I), обеспечивающие защиту при концентрации вредных веществ выше 2000 ПДК	
	Фильтрующие полумаски	
	Изолирующие противогазы со шланговой или автономной подачей смеси обеспечивающие защиту при концентрации вредных веществ выше 500 ПДК	
Из какого материала изготавливаются наиболее легкие и прочные каски для защиты головы?	Из текстолита	
	Из полиэтилена	
	Из поликарбоната	
	Из полиэстера	
Какие СИЗ применяются работниками, обслуживающими электроустановки?	Средства защиты ног	
	Средства защиты рук и ног	
	Средства защиты глаз	
	Средства защиты рук, ног и головы	
Всегда ли следует работнику использовать средства индивидуальной защиты (СИЗ), выданные ему в соответствии с инструкцией по охране труда для выполнения работ?	работник обязан выполнять требования охраны труда, установленные инструкциями по охране труда и правильно применять СИЗ	
	работник вправе отказаться от применения СИЗ, которые снижают производительность труда	
	работник имеет право отказаться от применения СИЗ, о чем он должен в письменной форме сообщить руководителю работ	
	На усмотрение работодателя	

Модуль 6 «Требования безопасности при проведении отдельных видов работ»

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Текст вопроса	Варианты ответов	
Относятся ли к огневым работам электро- и газосварочные работы, разные виды резки металла, а также работы по пайке различных соединений?	Да, относятся, кроме работ по пайке	
	Да, относятся, кроме отдельных видов электро сварки	
	Да, относятся все перечисленные работы	
	Да, относятся, кроме газосварочных работ	
Во всех ли случаях требуется оформление наряда-допуска на выполнение огневых работ, например, сварочных?	Да, во всех случаях	
	Нет, только при выполнении их на временных рабочих местах	
	Только тогда, когда работа поручается недостаточно квалифицированному персоналу	
	Не требуется с разрешения ответственного за проведение огневых работ	
Обязательно ли проведение инструктажа исполнителей перед началом работ, если они уже получили наряд-допуск на их проведение?	Обязательно во всех случаях	
	По усмотрению руководителя работ	
	Не обязательно	
	Среди ответов 1-3 нет верного	
При наличии Типовой инструкции Ростехнадзора предусмотрено ли на предприятиях иметь свою инструкцию по безопасному проведению огневых работ?	Обязательно должна быть на предприятиях, имеющих взрывоопасные и взрывопожароопасные объекты	
	При наличии Типовой инструкции Ростехнадзора достаточно иметь распоряжение специалиста по охране труда на проведение огневых работ	
	Да, рекомендуется	
	При наличии Типовой инструкции	

	Ростехнадзора не обязательно иметь свою инструкцию по безопасному проведению огневых работ	
Следует ли назначать ответственных лиц за подготовку и проведение огневых работ и кто несет ответственность за обеспечение мер пожарной безопасности при их проведении?	Да, следует назначать, они несут указанную ответственность	
	Это требуется не всегда, особенно если ранее не возникало никаких несчастных случаев или пожаров при проведении огневых работ. Отвечает за пожарную безопасность руководитель объекта	
	Да, следует назначить. Ответственность за обеспечение мер пожарной безопасности несет прежде всего руководитель объекта	
	Не следует. Ответственность за обеспечение мер пожарной безопасности несет всегда специалист по охране труда	
Необходимо ли ограждать место проведения сварочных и резательных работ в помещениях, конструкции которых выполнены с использованием горючего материала?	Да, следует ограждать щитом из негорючего материала	
	Да, необходимо ограждать несгораемыми экранами (ширмами, щитами) высотой не менее 2 м	
	Да, необходимо ограждать сплошной перегородкой из любого материала высотой не менее 1,8 м; зазор между перегородкой и полом должен быть не более 5 см и огражден сеткой из любого материала с размером ячеек не более 1,0x1,0 мм	
	Нет необходимости в ограждении	

Модуль 7 «Пожаробезопасность»

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Допускается ли совместное хранение и транспортировка веществ и материалов, которые при взаимодействии друг с другом вызывают воспламенение или взрыв?	Допускается с разрешения пожарной охраны	
	Не допускается	
	Допускается при наличии первичных средств пожаротушения	
	Допускается с разрешения администрации объекта	
В каких случаях запрещается приступать к огневым работам?	Если не выполнены противопожарные мероприятия и не оформлен наряд-допуск на временное проведение этих работ	
	Если на оборудовании и вблизи строительных конструкций (менее 20 метров) имеются свежеекрашенные поверхности или проводятся окрасочные работы	
	Если не исправна аппаратура	
	Во всех перечисленных случаях	
Ответственность за противопожарное состояние предприятий возлагается на:	Руководителя предприятия	
	Главного инженера	
	Инспектора по пожарной безопасности	
	Руководителя структурного подразделения	
Где разрешено курение на территории предприятия?	На лестничных площадках административных зданий	
	В специально оборудованных местах.	
	В коридорах производственных зданий	
	Запрещается курение	
Под каким напряжением разрешается тушить электрооборудование воздушно-пенным огнетушителем (ОВП-10)?	До 0,4 кВ	
	До 1 кВ	
	До 10 кВ	
	Запрещается	
Что даёт право на проведение временных огневых работ на производстве (объекте)?	Устное распоряжение руководителя организации	
	Акт сдачи оборудования в ремонт	
	График проведения	

6.3.2 Темы рефератов и презентаций

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Наименование темы	Тематика рефератов, презентаций
Модуль 1. Правовые основы охраны труда в Российской Федерации	
Тема 1.1. Понятие охраны Труда. Законодательство о труде и об охране труда. ТК РФ. Основные термины	Глава 10 ст.56 ТК РФ, глава 10 ст.57 ТК РФ, глава 10 ст.58 ТК РФ, глава 10 ст.59 ТК РФ, глава 10 ст.60 ТК РФ, глава 10 ст.61 ТК РФ. Глава 11 ст. 72-76 ТК РФ. Глава 13 ст. 77-84 ТК РФ.
Тема 1.2. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда. Обязанности работника в области охраны труда	Глава 34 ст. 212,214 ТК РФ
Модуль 2. Транспортная безопасность	
Тема 2.2 Актуальные проблемы транспортной безопасности Российской Федерации, правовые и организационные основы системы обеспечения транспортной безопасности в Российской Федерации	Актуальные проблемы транспортной безопасности Российской Федерации, правовые и организационные основы системы обеспечения транспортной безопасности в Российской Федерации
Тема 2.5 Планирование мероприятий по обеспечению транспортной безопасности, государственная политика в области обеспечения транспортной безопасности.	Планирование мероприятий по обеспечению транспортной безопасности, государственная политика в области обеспечения транспортной безопасности.
Модуль 3. Организация работ по охране труда на предприятии	
Тема 3.1. Служба охраны труда. Формирование службы охраны труда	Необходимость формирования службы. Эффективность службы охраны труда на предприятиях автомобильного транспорта.
Тема 3.2. Система управления охраной труда (СУОТ)	Роль системы управления охраны труда на предприятиях автомобильного транспорта
Модуль 4. Типовые инструкции по охране труда. Инструктаж	
Тема 4.1 Межотраслевые и отраслевые типовые инструкции по охране труда. Формирование инструкции по охране труда	Основные задачи формирования инструкций, влияние их на безопасную среду предприятиях автомобильного транспорта

Тема 4.2 Инструктаж работников по охране труда	Влияние инструктажа работников на безопасное состояние производств и предприятий сервиса. Необходимость проведения инструктажей
Модуль 5. Производственный травматизм, несчастные случаи и профессиональные заболевания	
Тема 5.1. Причины травматизма и травмоопасные факторы	Организационные причины травматизма. Личностные причины травматизма. Технические причины травматизма.
Тема 5.2. Несчастные случаи на производстве	Причины возникновения несчастных случаев.
Тема 5.3. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний	Необходимость обязательного социального страхования предприятиях автомобильного транспорта Условия обязательного социального страхования.
Модуль 6. Безопасное проведение работ	
Тема 6.1. Сигнализация и знаки производственной безопасности	Классификация сигнализации. Подробное описание звуковой и световой сигнализации. Необходимость установки знаков безопасности на предприятиях автомобильного транспорта
Тема 6.2. Средства защиты работников	Примеры индивидуальных средств защиты работников. Дезинфицирующие средства.
Тема 6.3. Производственные средства защиты	Коллективные средства защиты, применяемые на производстве. Правильное использование средств коллективной защиты.
Модуль 7. Требования безопасности при проведении отдельных видов работ	
Тема 7.1. Требования безопасности при эксплуатации транспортных средств	Организация движения транспортных средств на территории предприятия. Организация безопасной эксплуатации транспортных средств. Допуск персонала к управлению транспортными средствами. Обеспечение безопасной эксплуатации транспортных средств. Общие требования безопасности при транспортировании груза
Модуль 8. Основы пожаро-взрывобезопасности	
Тема 8.1. Пожарная безопасность	Классификация пожаров. Противопожарный инструктаж. Виды противопожарного инструктажа
Тема 8.2. Способы прекращения горения. Огнегасящие средства	Современные огнетушители. Типы, основные параметры, технические требования, методы испытаний.
Тема 8.3. Первая помощь при пожарах и ожогах	Средства первой помощи. Виды ожогов

6.3.3. Итоговый контроль по дисциплине

Итоговый контроль по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

К итоговому контролю (зачет с оценкой) допускаются студенты, выполнившие все практические работы, выполненные аудиторно и внеаудиторно и прикрепленные в систему БРС, написавшие на положительную оценку предусмотренные тестовые работы на электронном портале БРС в течение учебного модуля.

Итоговый контроль проводится в виде итогового теста на электронном портале БРС в количестве 45 вопросов в компьютерном классе института.

Процентное соотношение баллов к оценке:

- до 50% - не удовлетворительно

- 50-60% - удовлетворительно

-61-80% - хорошо

-81-100% - отлично

Проверяемые компетенции:

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Карнаух, Н. Н. Охрана труда : учебник для прикладного бакалавриата / Н. Н. Карнаух. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 380 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-5531-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/390462>

Дополнительная литература

1. Беляков, Г. И. Охрана труда и техника безопасности : учебник для прикладного бакалавриата / Г. И. Беляков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 404 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-6038-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/387053>

Нормативные документы

1. Трудовой кодекс Российской Федерации.
2. Межотраслевые нормативы расчета численности
3. Типовые инструкции по охране труда
4. ГОСТ 12.0.003ССБТ, ГОСТ 12.1.004ССБТ

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. www.lms-2.kantiana.ru
2. www.lms-3.kantiana.ru
3. www.brs.kantiana.ru
4. www.pt.kantiana.ru

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.
4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников способов сбора, анализ информации, способов представления результатов; – установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи разрабатывает план действий обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективно обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Целями дисциплины являются — изучение основ трудового законодательства, общих вопросов по охране труда, производственной санитарии, по технике безопасности, пожарной технике и пожарной безопасности на производстве, ознакомление с действующими нормами, правилами, инструкциями, ГОСТами и требованиями по технике безопасности, производственной санитарии и пожарной профилактике.

В задачи охраны труда входит

- разработка законоположений, правил, норм и инструкций, организационно-технических и гигиенических мероприятий по охране труда, технике безопасности и производственной санитарии,
- изучение причин и разработка мер предотвращения травматизма, профзаболеваний.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций. Практические занятия проводятся в формах – групповое и индивидуальное решение задач по темам курса.

9.1. Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В процессе проведения лекционных занятий студентам рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на определения, нормативные документы. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения изложенного материала.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

9.2. Подготовка к практическим занятиям.

Целью практикоориентированного подхода в подготовке студентов является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий.

Практические задания промежуточной аттестации:

Модуль 1. Правовые основы охраны труда в Российской Федерации

Задание на проведение изучения ТК РФ и сопоставления глав ТК РФ с реальными ситуациями на предприятиях автомобильного транспорта

Задание выполняется по группам, в каждой группе по 4-5 человек.

1. Изучить предоставленную ситуацию
2. Найти подходящую к ситуации статью из ТК РФ
3. Сопоставить правовую основу и предоставленную ситуацию
4. Сделать обоснованный вывод.

Примеры ситуаций:

1. Значительное уменьшение объемов производства в организации, вызванное экономическим кризисом, повлекло за собой необходимость сокращения численности работников. В одном из структурных подразделений организации работают двое

мужчин (каждый содержит двух несовершеннолетних детей и неработающих жен), а также дочь полковника, уволенного с военной службы, поступившая на работу впервые после окончания института. Указанные лица имеют равную производительность труда. Кого из перечисленных лиц следует сократить?

2. Сотрудник Иванов И.И. отсутствовал на рабочем месте 4 часа 20 минут. На время его отсутствия пришелся обеденный перерыв продолжительностью 30 минут. В итоге работник была уволен за прогул.

Модуль 3. Организация работ по охране труда на предприятии

Задание на расчет численности работников службы охраны труда в организациях

1. Создание модели предприятия с учетом численности, количеством структурных подразделений и описание опасных и вредных производственных факторов.
2. Ознакомление межотраслевыми нормативами численности работников службы охраны труда в организациях
3. Выбрать вариант (табл. 1)
4. Рассчитать численность работников службы охраны труда.
5. Подписать отчет и сдать преподавателю.

Таблица 1. Варианты заданий к лабораторной работе по теме «Расчет численности работников службы охраны труда в организациях».

Вариант	Среднесписочная численность работников в организации	Численность рабочих, занятых на тяжелых и связанных с вредными условиями труда работах	Количество самостоятельных производственных структурных подразделений в организации	Среднемесячная численность вновь принимаемых работников	Количество несчастных случаев в год
1	644	320	6	49	5
2	443	305	27	24	5
3	885	347	13	43	12

Примечание: при выполнении практического задания использовать готовые формы

Модуль 4. Типовые инструкции по охране труда. Инструктаж

Задание на создание инструкции по выбранной профессии.

1. Определить профессию
2. Ознакомление с примерами инструкций
3. Создание собственную инструкцию на основе выбранной профессии и предоставленной схемой (схема 1)
4. Защитить работу



Схема 1. Содержание разделов инструкций

Модуль 5. Производственный травматизм, несчастные случаи и профессиональные заболевания

Задание на изучение производственного травматизма на основе примеров

Задание выполняется по группам, в каждой группе по 4-5 человек.

1. Изучить предоставленную ситуацию
2. Сопоставить правовую основу и предоставленную ситуацию
3. Сделать обоснованный вывод.

Примеры ситуаций:

1. Зотова Л. Ф. работала курьером в консалтинговой компании по гражданско-правовому договору, условия которого предусматривали уплату в бюджет ФСС взносов на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. Зотовой Л. Ф. было поручено на следующий день с утра отвезти врученные ей документы в компанию-контрагент для подписания, после чего привезти обратно в офис.

На утро следующего дня Зотова Л. Ф., как и было оговорено, поехала из дома в компанию-контрагент на общественном транспорте. Выйдя из троллейбуса, она переходила дорогу по пешеходному переходу, в это время на нее был совершен наезд автомобилем.

При расследовании случая, происшедшего с Зотовой Л. Ф., было установлено, что, в нарушение условий заключенного с ней гражданско-правового договора, бухгалтерия предприятия не перечисляла взносы «по травматизму» в бюджет ФСС.

У бухгалтерии возник вопрос, является ли случай, происшедший с Зотовой Л. Ф., страховым и возможно ли ей оплатить пособие по временной нетрудоспособности за счет средств обязательного социального страхования от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний

2. Селиванова В. С. работала по трудовому договору менеджером по рекламе в одной из столичных компаний. Во время работы она вышла покурить на крыльцо офисного здания. В это время к офису подъехал ее знакомый Михеев А. М. Он решил подшутить над Селивановой В. С. и подставил ей подножку в то время, как она поднималась по ступенькам вверх. Селиванова В. С. упала, сильно ударилась лицом о ступеньки и разбила нос. Из-за образовавшихся синяков она несколько дней была временно нетрудоспособна.

Работодатель провел расследование происшедшего несчастного случая и направил материалы расследования вместе с актом формы Н-1 в филиал ГУ-МРО ФСС.

ФСС признал происшедший несчастный случай не страховым.

У работодателя возникли сомнения относительно правильности выводов ФСС, ведь согласно ст. 229.2 ТК РФ, страховой случай — это несчастный случай на производстве, происшедший с лицом, подлежащим обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. Селиванова В. С. работала по трудовому договору, а потому является застрахованной по данному виду страхования

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для обучения дисциплине «Охрана труда на предприятии сервиса»

используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов, компьютерный лабораторный практикум и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Факультет обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru>, Научная электронная библиотека.

Российский информационный портал в области науки, медицины, технологии и образования. На платформе аккумулируются полные тексты и рефераты научных статей и

публикаций. По состоянию на январь 2012 в базе данных eLIBRARY.ru насчитывается более 15 млн статей С 2005 года компания «Научная электронная библиотека» запустила проект в области наукометрии Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). В eLibrary.ru представлены почти все вузы России, большинство системоорганизующих предприятий России, ведущие медицинские организации России, иностранные научные компании

- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека

Российская государственная библиотека (сокр. РГБ) — национальная библиотека Российской Федерации, крупнейшая публичная библиотека в России и континентальной Европе и одна из крупнейших библиотек мира. Является ведущим научно-исследовательским учреждением в области библиотековедения, библиографии и книговедения, методическим и консультативным центром российских библиотек (кроме специальных и научно-технических).

- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» — электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений. Имеются функции полнотекстового поиска, работы с каталогом, безлимитного постраничного просмотра изданий, копирования или распечатки текста, создания закладок и комментариев, формирования и выгрузки статистических отчетов для сотрудников библиотеки.

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Изучение дисциплины «Охрана труда на предприятии сервиса» подразумевает, что во время учебных занятий используются мультимедийное оборудование. Самостоятельная работа студентов также включает применение ИКТ. Общий фонд включает учебники и учебные пособия, научную литературу, в которую входят: диссертации, монографии, авторефераты, вся справочная литература, электронные учебники. Фонд дополнительной литературы, помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания. Фонд периодики представлен отраслевыми изданиями, соответствующими профилю вуза. Фонд периодических изданий комплектуется массовыми центральными и местными общественно-политическими изданиями.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Производственная (по получению профессиональных умений и опыта
профессиональной деятельности) практика»**

**Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»
Профиль: «Сервис транспортных средств»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

Содержание

1 Общее положение по производственной практике	4
1.1 Пояснительная записка	4
1.2 Вид практики	4
1.3 Форма практики	4
1.4. Объём и график прохождения производственной практики	5
1.5. Способы проведения практики	5
1.6. Место проведения практики	6
1.7. Формы отчетности	6
1.8 Цель практики	6
1.9. Задачи практики	7
1.10. Компетенции, формируемые в процессе прохождения производственной практики	8
1.11. Место практики в структуре ООП	10
2 Организация проведения производственной практики	14
2.1 Содержание производственной практики	14
2.2 Задания на производственную практику	19
2.3 Обязанности руководителя по производственной практике от кафедры	22
2.4 Обязанности студентов в период прохождения производственной практики	22
3 Содержание отчета по производственной практике	24
3.1 Структура отчета	24
3.2 Требования к оформлению отчета по производственной практике	25
4 Фонд оценочных средств	28
4.1 Формы контроля	28
4.2 Критерии оценки отчета	28
4.3 Планируемые результаты прохождения производственной практики	29
Список рекомендуемых источников	38
Приложение 1- Образец титульного листа отчета по практике	41
Приложение 2 - Пример оформления характеристики работы студента на практике от предприятия	42
Приложение 3 - Пример оформления дневника по практике	43
Приложение 4 - Рекомендуемое содержание отчёта по практике	45
Приложение 5 – Пример заданий для прохождения производственно практики	46
Приложение 6 – Порядок формирования документов по производственной практике	47
Приложение 7 - Бланк индивидуального задания на практику	48

1. Общее положение по производственной практике

1.1 Пояснительная записка

Производственная (по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) практика является составной частью образовательной программы высшего профессионального образования подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис. Проводится в соответствии с утвержденными рабочим учебным планом и графиком учебного процесса в целях приобретения студентами практических навыков производственно-технологической и сервисной деятельности, углубления и закрепления знаний и компетенций, полученных в процессе теоретического обучения.

Содержание практики определяется программой. Задание программы является обязательным для всех студентов. Во время прохождения практики студенты привлекаются к научно-исследовательской работе, выполняя индивидуальные задания.

Продолжительность рабочего дня для практикантов устанавливается:

- для студентов в возрасте от 16 до 18 лет не более 36 часов в неделю (ст. 92 Трудового кодекса РФ);

- для студентов в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю (ст. 91 Трудового кодекса РФ).

По итогам прохождения практики студенты составляют отчет, который необходимо предоставить на кафедру машиноведения и технических систем. Защита отчетов по практике осуществляется в сроки, установленные учебным планом по данной специальности.

1.2 Вид практики

Производственная (Б2.В.02 (П); Б2.В.03 (П))

1.3 Форма (тип) практики

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; преддипломная.

1.4 Объём и график прохождения производственной практики

Таблица 1.1 - График прохождения производственной практики

№	Производственная практика (П)	Курс	Семестр	Кол-во недель	Кол-во часов	ЗЕ
1	Производственная практика (по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) Б2.В.02 (П)	1	2	2	108	3
2	Производственная практика (по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) Б2.В.02 (П)	2	3-4	4	216	6
3	Производственная практика (по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) Б2.В.02 (П)	3	6	2	108	3
4	Производственная (преддипломная) Б2.В.03 (П)	4	8	4	216	6

1.5 Способы проведения практики

Производственная практика организуется и проводится стационарно на базе организаций и предприятий в сфере сервиса (по профилям подготовки), где объектами профессиональной деятельности

являются:

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов - потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы; информационные системы и технологии; первичные трудовые коллективы

.1.6 Место проведения практики

Базой для проведения производственной практики является кафедра «машиноведения и технических систем», мастерские и лаборатории кафедры, предприятия г. Калининграда.

1.7 Формы отчётности

Письменный отчёт по практике.

1.8 Цель практики - получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, путем непосредственного участия студента в деятельности производственной или научно-исследовательской организации закрепить теоретические знания, полученные во время аудиторных занятий по дисциплинам, учебных практик, приобрести профессиональные умения и навыки, а также создать у студентов общее представление:

- о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса;
- о предприятии (учреждении) сервиса;
- управленческих и иных связях сервисных предприятий;
- о характере взаимодействия с потребителями услуг;
- о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей сервисные

услуги.

Преддипломная практика проводится с целью успешного выполнения выпускной квалификационной работы. При прохождении преддипломной практики студенты ведут сбор материалов, обеспечивающих качественное выполнение выпускной квалификационной работы.

Сбор материалов осуществляют двумя путями:

а) проведением поиска литературных источников (патентов, статей, монографий, учебников и учебных пособий) с получением сведений о современном состоянии рассматриваемой темы исследования;

б) проведением собственных экспериментальных и теоретических исследований, вносящих вклад в знание рассматриваемого вопроса или проблемы.

1.9 Задачи практики

Задачи производственной практики основаны на характеристиках будущей профессиональной деятельности бакалавров в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования (ФГОС ВПО).

Согласно ФГОС ВПО по направлению подготовки 43.03.01. СЕРВИС бакалавр должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с профессиональной направленностью, видами профессиональной деятельности, областью и объектами профессиональной деятельности:

- **производственно-технологическая деятельность:**

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;

- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента;

- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;

- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

- **сервисная деятельность:**

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;

- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента;

- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

- **область профессиональной деятельности:**

- процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

- **объектами профессиональной деятельности бакалавров являются:**

- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;

- запросы потребителей (потребности клиентов – потребителей услуг);

- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;

- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- информационные системы и технологии;
- первичные трудовые коллективы.

Задачами практики являются:

- получение студентами первого профессионального опыта;
- закрепление и углубление теоретических знаний;
- формирование профессиональных умений;
- изучение видов сервисной деятельности и культуры сервиса;
- ознакомление с назначением и деятельностью предприятия;
- ознакомление с законодательной, нормативно-правовой базой реализации управленческих функций предприятий (организаций);
- рассмотрение взаимоотношений специалистов по сервису и потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности;
- знакомство с организационными подходами, методами и правилами организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- овладение навыками самостоятельного выполнения функций, возлагаемых на специалистов по сервису;
- оформление отчета, содержащего материалы этапов работы, раскрывающих уровень освоения заданного перечня компетенций;
- подготовка и проведение защиты полученных результатов;
- сбор материалов, обеспечивающих качественное выполнение выпускной квалификационной работы.

1.10 Компетенции, формируемые в процессе прохождения производственной практики

Процесс прохождения производственной практики направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1.2 - Перечень компетенций, формируемых в процессе прохождения производственной практики

Общекультурные (ОК)	
Код компетенции	Содержание компетенции
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК-6	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
Общепрофессиональные (ОПК)	
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
Профессиональные (ПК)	
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

В результате прохождения производственной практики студент должен:

Знать:

- основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

- особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса;

- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Уметь:

- применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя;

- разрабатывать процесс предоставления услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

- осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Владеть:

- навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;

- методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

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

Собрать:

- материалы для составления отчета о практике;

- материалы, обеспечивающие качественное выполнение выпускной квалификационной работы.

1.11 Место практики в структуре ООП

Производственная практика входит в блок 2 «Практики и НИР» (код Б2.В.02 (П); Б2.В.03 (П)) основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и представляет собой одну из форм организации учебного процесса, заключающуюся в профессионально-практической подготовке студентов на базах практики.

Программа производственной практики согласована с рабочими программами дисциплин, указанных в табл. 1.3; 1.4; 1.5, участвующих в формировании компетенций совместно с данной программой.

Производственная (преддипломная) практика является обязательным видом учебной работы бакалавра, входит в раздел Б2.В.03 (П) блока Б2 «Практики» ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Программа **преддипломной практики** составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Преддипломная практика является обязательным этапом обучения бакалавра сервиса. Ей предшествуют учебная и производственная практики.

Требования к входным знаниям, умениям и готовности студентов, приобретенных в результате освоения предшествующих частей ОПОП:

- студент должен **знать** практические основы сервисной деятельности;
- **уметь** собирать, записывать, обрабатывать, классифицировать и систематизировать информацию;
- **быть готовым** к общению.

Организация практики на всех ее этапах должна обеспечивать:

- выполнение государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников в соответствии с получаемой специальностью и присваиваемой квалификацией;
- непрерывность, комплексность, последовательность овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с программой практики, предусматривающей логическую взаимосвязь и сочетание теоретического и практического обучения, преемственность всех этапов практики.

Таблица 1.3 - *Предшествующие и последующие дисциплины этапов прохождения практики*

1 курс 2 семестр 2 недели (Б2.П.1)

<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Код компетенции</i>	<i>Последующие дисциплины</i>	<i>Код компетенции</i>
Предпринимательская деятельность в сфере	ОК-2	Сервисология и сервисная деятельность	ОК-4; ПК-9;

сервиса			ПК-8.
Профессиональные коммуникации	ОК-3; ПК-9	Безопасность жизнедеятельности	ОК-8
Начертательная геометрия, инженерная и компьютерная графика	ПК-6; ПК-10.	Правовое обеспечение сервисной деятельности	ОК-6; ОПК-3.
Информатика	ПК-7; ОПК-1.	Информационно-интеллектуальные технологии в сфере сервиса	ПК-7; ОПК-1

Таблица 1.4 - Предшествующие и последующие дисциплины этапов прохождения практики

2 курс 3-4 семестр 4 недели (Б2.П.1)

<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Код компет енции</i>	<i>Последующие дисциплины</i>	<i>Код компет енции</i>
Сервисология и сервисная деятельность	ОК-4; ПК-9; ПК-8.	Детали машин и основы конструирования	ПК-6; ПК-10.
Безопасность жизнедеятельности	ОК-8	Материаловедение и технология конструкционных материалов	ПК-6; ПК-10.
Правовое обеспечение сервисной деятельности	ОК-6; ОПК-3.	Метрология, стандартизация и сертификация	ПК-6; ПК-10.
Информационно-интеллектуальные технологии в сфере сервиса	ПК-7; ОПК-1	Сопротивление материалов. Основы гидравлики	ПК-6; ПК-10.
Программное обеспечение деятельности предприятий сервиса и основы моделирования	ПК-7; ОПК-1.	Управление качеством услуг в сфере сервиса	ПК-6; ПК-10.
Документооборот и делопроизводство на предприятиях сервиса	ПК-7; ОПК-1.	Психодиагностика в сервисной деятельности	ОК-4; ОПК-2

Таблица 1.5 - Предшествующие и последующие дисциплины этапов прохождения практики

3 курс 6 семестр 2 недели (Б2.П.1)

<i>Предшествующие дисциплины</i>	<i>Код компет енции</i>	<i>Последующие дисциплины</i>	<i>Код компет енции</i>
Детали машин и основы конструирования	ПК-6; ПК-10	Технические средства предприятий сервиса	ОПК-2.ПК-12
Материаловедение и технология конструкционных материалов	ПК-6; ПК-10.	Проектирование и реализация технологических процессов сервиса	ПК6; ПК-11; ОПК-2.
Метрология, стандартизация и	ПК-6; ПК-10.	Статистические методы и прогнозирование в сервисной	ПК-10; ПК-11.

сертификация		деятельности	
Сопротивление материалов. Основы гидравлики	ПК-6; ПК-10.	Технические средства предприятий сервиса	ПК-10; ОПК-3
Управление качеством услуг в сфере сервиса	ПК-6; ПК-10.	Проектирование и реализация технологических процессов сервиса	ПК-11; ПК-12.
Экспертиза и диагностика объектов сервиса	ПК-10; ОПК-3.	Статистические методы и прогнозирование в сервисной деятельности	ПК-11; ОПК-3.
Психодиагностика в сервисной деятельности	ОК-4; ОПК-2	Складские операции и управление запасами предприятия сервиса	ПК-7; ПК-11; ОПК-3.

Компетенции, которые формируются предшествующими и последующими дисциплинами, полностью соответствуют компетенциям, формируемым в процессе производственной практики.

2 Организация проведения производственной практики

2.1 Структура и содержание производственной практики

Содержание производственной практики определяется требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис с учетом интересов и возможностей подразделений, в которых она проводится.

Конкретное содержание производственной практики планируется совместно с руководителем практики и согласовывается с руководителем практики от предприятия.

Содержание производственной практики определяется также и спецификой учреждения, в котором студенты проходят практику.

Трудоёмкость практики представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоёмкость производственной практики по курсам и семестрам

курс	семестр	трудоёмкость	Форма отчетности
1	2	3 ЗЕ (108 часов)	Зачет с оценкой
2	3	3 ЗЕ (108 часов)	Зачет с оценкой
	4	3 ЗЕ (108 часов)	Зачет с оценкой
3	6	3 ЗЕ (108 часов)	Зачет с оценкой

Таблица 2.2 - Содержание практики 1 курс 2 семестр 2 недели (Б2.В.02 (П))

№	Разделы (этапы) учебной практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Кол-во Час./ЗЕ	Формы текущего контроля
1	Подготовительный	Организационное собрание. Ознакомление с программой производственной практики	18/0,5	Индивидуальная программа прохождения производственной практики
2	Ознакомительный	Проведение инструктажей по технике безопасности. Ознакомление с	18/0,5	Бланки документов, анализ нормативно-правовой базы и др. отчетность предприятия.

		производством (учредительные документы, устав, организационная структура, изучение деятельности предприятия и др.).		
3	Производственный	Оценка основных показателей деятельности предприятия. Работа студентов в подразделениях предприятия по выполнению индивидуальных заданий	36/1,0	Практическая часть отчета
4	Обработка и анализ полученной информации	Интерпретация полученных результатов выполненного индивидуального задания, рекомендации практического характера	18/0,5	Программы, проекты по совершенствованию деятельности предприятия
5	Заключительный этап	Написание отчетов по результатам практики и подготовка к его защите зачета (с оценкой) по практике. Подготовка и защита отчета по практике	18/0,5	Отчет по практике, дневник практики, характеристика на студента.
	Всего: 108ч./3ЗЕ		108/3	Дифференцированный зачет

Таблица 2.3 - Содержание практики 2 курс 3-4 семестр 4 недели (Б2.В.02 (П))

№	Разделы (этапы) учебной практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Кол-во Час./ЗЕ	Формы текущего контроля
1	Подготовительный	Организационное собрание. Ознакомление с программой производственной практики	18/0,5	Индивидуальная программа прохождения производственной практики
2	Ознакомительный	Проведение	18/0,5	Бланки документов,

		инструктажей по технике безопасности. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, изучение деятельности предприятия и др.).		анализ нормативно-правовой базы и др. отчетность предприятия.
3	Производственный	Оценка основных показателей деятельности предприятия. Работа студентов в подразделениях предприятия по выполнению индивидуальных заданий	108/3,0	Практическая часть отчета
4	Обработка и анализ полученной информации	Интерпретация полученных результатов выполненного индивидуального задания, рекомендации практического характера	36/1,0	Программы, проекты по совершенствованию деятельности предприятия
5	Заключительный этап	Написание отчетов по результатам практики и подготовка к его защите зачета (с оценкой) по практике. Подготовка и защита отчета по практике	36/1,0	Отчет по практике, дневник практики, характеристика на студента.
	Всего: 216ч./63Е		216/6	Дифференцированный зачет

Таблица 2.4 - Содержание практики 3 курс 6 семестр 2 недели (Б2.В.02 (П))

№	Разделы (этапы) учебной практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Кол-во Час./3Е	Формы текущего контроля
1	Подготовительный	Организационное собрание. Ознакомление с	18/0,5	Индивидуальная программа прохождения производственной

		программой производственной практики		практики
2	Ознакомительный	Проведение инструктажей по технике безопасности. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, изучение деятельности предприятия и др.).	18/0,5	Бланки документов, анализ нормативно-правовой базы и др. отчетность предприятия.
3	Производственный	Оценка основных показателей деятельности предприятия. Работа студентов в подразделениях предприятия по выполнению индивидуальных заданий	36/1,0	Практическая часть отчета
4	Обработка и анализ полученной информации	Интерпретация полученных результатов выполненного индивидуального задания, рекомендации практического характера	18/0,5	Программы, проекты по совершенствованию деятельности предприятия
5	Заключительный этап	Написание отчетов по результатам практики и подготовка к его защите зачета (с оценкой) по практике. Подготовка и защита отчета по практике	18/0,5	Отчет по практике, дневник практики, характеристика на студента.
	Всего: 108ч./33Е		108/3	Дифференцированный зачет

Таблица 2.5 - Содержание производственной (преддипломной) практики 4 курс 8 семестр

4 недели (Б2.В.03 (П))

№	Разделы (этапы) учебной практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную	Кол-во Час./3Е	Формы текущего контроля
---	----------------------------------	---	----------------	-------------------------

		работу студентов		
1	Подготовительный	Организационное собрание. Ознакомление с программой производственной практики, получение индивидуально-технического задания (ИТЗ).	18/0,5	Индивидуальная программа прохождения производственной практики
2	Ознакомительный	Проведение инструктажей по технике безопасности. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, изучение деятельности предприятия и др.).	18/0,5	Бланки документов, анализ нормативно-правовой базы и др. отчетность предприятия.
3	Производственный	Оценка основных показателей деятельности предприятия. Работа студентов в подразделениях предприятия по выполнению индивидуальных заданий	108/3	Практическая часть отчета
4	Обработка и анализ полученной информации	Выполнение ИТЗ. Подбор материалов для написания ВКР бакалавра.	36/1,0	Программы, проекты по совершенствованию деятельности предприятия. Консультирование с научным руководителем от кафедры.
5	Заключительный этап	Написание отчетов по результатам практики и подготовка к его защите зачета (с оценкой) по практике. Подготовка и защита отчета по практике	36/1,0	Отчет по практике, дневник практики, характеристика на студента.
	Всего: 216ч./63Е		216/6	Дифференцирован

				ный зачет
--	--	--	--	----------------------

Трудоёмкость практики составляет 6 ЗЕ (216 часов).

2.2 Задания на производственную практику

Задания на производственную практику студенты получают от руководителя практикой от кафедры машиноведения и технических систем. Примерный перечень вопросов:

вопросы для ознакомления и изучения в процессе прохождения практики:

- общая характеристика предприятия;
- организационно-правовая форма предприятия
- виды деятельности
- структура управления, стили управления.
- структура и характеристика подразделений
- материально-техническая база предприятия.
- сбор материалов для отчета.

Задания на производственную практику по **профилям обучения** формируются путём решения профессиональных задач:

Профиль "Сервис транспортных средств"

- закрепление теоретических знаний по специальным и общетехническим дисциплинам;
- изучение технологических процессов и оборудования, применяемого при обслуживании транспортных средств;
- освоение методов контроля и определение качественных характеристик работ;
- углубленное изучение конструкций современных транспортных средств;
- изучение условий работы деталей и узлов автотранспортных средств;
- получение практических навыков по регулировке механизмов и систем и сборке транспортных средств;
- изучение особенностей конструкции современных автомобилей и тенденции их развития;
- изучение видов заводского брака деталей и мероприятий по его устранению;

- изучение применяемых при текущем ремонте автотранспортных средств допусков и посадок, обеспечения сборочных операций.
- ознакомление и изучение действующих стандартов, технических условий, положений и инструкций по разработке и эксплуатации технологического оборудования, средств вычислительной техники, программ испытаний и оформлению технической документации;
- изучение структуры организации и управления деятельностью подразделения предприятия, где студент проходит практику, а также вопросов планирования и финансирования разработок;
- освоение технических и программных средств автоматизации и управления;
- ознакомление с пакетами программ компьютерного моделирования и проектирования средств и систем автоматизации управления;
- ознакомление с правилами и методами патентных исследований, оформлением прав интеллектуальной собственности на технические и программные разработки;
- ознакомление с действующей в рыночных условиях системой маркетинга, сертификации, защиты и охраны, прав потребителя, вопросами экономики и организации производства, обслуживания и ремонта транспортных средств;
- изучение вопросов обеспечения жизнедеятельности на предприятии и охраны окружающей среды;
- подготовка материалов для выполнения отчёта по производственной практике и выпускной квалификационной работы.

Профиль "Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса"

- закрепление теоретических знаний по специальным и общетехническим дисциплинам;
- знакомство с технологическими процессами на предприятиях нефтегазового комплекса;
- изучение условий, режимов и правил эксплуатации машин и оборудования для бурения и добычи нефти и газа;
- изучение методов монтажа и систем ремонта бурового и нефтепромыслового оборудования;
- знакомство с условиями труда и техникой безопасности;

- проведение комиссионной разборки бурового и нефтепромыслового оборудования;
- составление актов комиссионной разборки и эскизов деталей;
- составление дефектовочной ведомости и структурной схемы разборки оборудования;
- подготовка материалов для выполнения отчёта по производственной практике и выпускной квалификационной работы.

Профиль "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере"

- закрепление теоретических знаний по специальным и общетехническим дисциплинам;
- Жилищное хозяйство и ремонтно-эксплуатационное производство;
- Водоснабжение и водоотведение;
- Коммунальная энергетика (электроснабжение, теплоснабжение, газоснабжение);
- Структура и экономическое состояние отрасли;
- Региональные особенности жилищно-коммунального хозяйства;
- Стимулирование создания товариществ собственников жилья;
- Антимонопольное регулирование и создание конкурентной среды в тепло-, электро-, водоснабжения и водоотведения;
- Привлечение малого бизнеса на рынок жилищно-коммунального хозяйства;
- Государственное регулирование и контроль качества услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- Реформирование системы финансирования жилищно-коммунального хозяйства и оплаты услуг;
- Ценообразование в системе монопольного предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- подготовка материалов для выполнения отчёта по производственной практике и выпускной квалификационной работы.

В период практики и, особенно на стадии оформления отчета, студенты должны особое внимание уделять **изучению документации** предприятия:

- технологических инструкций,
- технологических карт,

- паспортов оборудования,
- ведомственных нормалей и ГОСТов,
- проектов реконструкции цеха,
- патентной информации и др.

При составлении отчета студенты должны пользоваться учебной, научно-технической и справочной литературой.

2.3 Обязанности руководителя по производственной практике от кафедры

Непосредственную организацию практики студентов осуществляет кафедра машиноведения и технических систем. Научный руководитель практики:

- совместно со студентом разрабатывает и выдает ему индивидуальное задание по практике, проводит организационные собрания студентов перед началом практики и групповой (индивидуальный) инструктаж по вопросам организационно-методического обеспечения; содержание задания на практику определяется ее видом и профилем предприятия;

- осуществляет научно-методическое и организационное руководство практикой студентов и контролирует ее ход;

- обеспечивает выполнение всей текущей работы по организации и проведению практики;

- консультирует студентов по вопросам, возникающим у них по разным разделам, указанным в программе практики, включая содержание теоретической и фактической частей отчета, его оформление и т. д.

2.4 Обязанности студентов в период прохождения производственной практики

К числу обязанностей студентов в процессе прохождения практики относятся:

- осуществление под руководством научного руководителя работы по сбору теоретического и фактического материала;

- выполнение задания, предусмотренного программой практики, с соблюдением правил внутреннего трудового распорядка предприятия, правил охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;

- ведение дневника прохождения практики (в хронологическом порядке отразить сведения о выполненных работах, подготовленных материалах, изученных документах и т.п., а также получение отметки о дате прибытия на практику и ее завершения, заверенных соответствующими подписями и печатями предприятия);

- получение характеристики о проделанной работе у руководителя практики от предприятия (на фирменном бланке организации, заверяется печатью);

- составление отчета о прохождении практики в установленной форме и в установленные сроки.

В течение времени, отведенного на самостоятельную работу, студенты изучают по рекомендации научного руководителя специальную литературу, собирают фактический материал, необходимый для написания теоретической части отчета.

Цель проверки подготовленного отчета по результатам практики - выявление полученных студентом навыков в рамках программы практики, оценка уровня самостоятельности выполнения индивидуального задания и основных требований данной программы производственной практики.

В тех случаях, когда работа, выполняемая студентами, соответствует специальности обучаемого, практика может быть пройдена по месту основной работы. Решение о соответствии выполняемой работы целям и задачам практики принимает руководитель практики (или заведующий кафедрой машиноведения и технических систем) на основании выписки из трудовой книжки студента и собеседования с ним.

3 Содержание отчета по производственной практике

3.1 Структура отчета

Отчет по практике в обязательном порядке должен включать все традиционные разделы любой академической работы: титульный лист, содержание, введение, основные части, заключение, список использованных источников и Приложения (если есть необходимость). Объем отчета должен быть **не менее 15 страниц** машинописного текста (без приложений). Отчет начинается с титульного листа, но нумерация страницы на титульном листе не ставится.

Далее в **содержании** указывается структура отчета, излагаются основные разделы его содержания. Во **введении** описывается цель и задачи практики, сроки ее прохождения, а также краткая характеристика объекта исследования в соответствии с индивидуальным заданием (объем 1-2 с.).

Практика проходит на базе (название предприятия и место его нахождения) в должности (название должности или должностей).

Достижение целей практики осуществляется посредством решения следующих задач:

- знакомство с историей предприятия, учредительными документами, принятыми на предприятии стандартами обслуживания, положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями, определение организационно-правовой формы;
- изучение системы управления на предприятии (и т. д.)

В ходе практики наряду с решением поставленных задач для достижения ее целей должны быть выполнены и другие работы, связанные с техническими, технологическими, управленческими и экономическими аспектами деятельности вышеназванной организации, изучаться и анализироваться специальная литература и публикации в средствах массовой информации, в том числе интернет-ресурсов.

В **основной части** отчета необходимо представить структурированное изложение основных вопросов, изученных в процессе прохождения практики в соответствии с индивидуальным заданием. Необходимо отметить, что наиболее важно аналитическое изложение изученных информационных источников, а не их

простое перечисление. Следует выделить сравнительные характеристики рассмотренных вопросов.

В *заключении* формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении (1-2 стр.).

Например:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Прохождение практики (наименование, структурное подразделение, должность) позволило достичь поставленных целей и закрепить теоретические знания, полученные в процессе обучения, а также получить практические навыки работы на предприятии, подготовить необходимый материал для дальнейшей работы.

В ходе практического исполнения обязанностей отдела, изучения нормативно-правовых актов:, специальной литературы, публикаций средств массовой информации, в том числе интернет-ресурсов и повседневной деятельности организации были сделаны следующие обобщающие выводы:

Кроме того, ...

Во время практики удалось принять непосредственное участие в разработке «...», подготовить проекты документов (локальных нормативно-правовых актов), которые были приняты на предприятии и нашли свое практическое применение.

3.2 Требования к оформлению отчета по производственной практике

• Основные требования, предъявляемые к *написанию отчета*:

- изучение и отражение всех элементов содержания отчета;
- логическая последовательность изложения материала и полное раскрытие поставленных вопросов (текст отчета должен быть кратким, четким и не допускать двойного толкования);

- в тексте отчета используют повествовательную форму изложения текста от третьего лица, например, «применяют», «указывают», или в безличной форме – «устанавливаются», «применяется»;

- в тексте должны применяться научные термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии - общепринятые в научной литературе, сокращения терминов допускаются только общепринятые и правильно оформленные;

- все цитаты и авторские материалы должны иметь ссылку на используемый источник информации: ссылки на использованные источники следует указывать порядковым номером издания.

- объем отчета не менее 15 страниц машинописного текста;

- список использованных источников должен содержать не менее 10 источников, 4 из которых – периодические издания.

• Основные требования, предъявляемые к **оформлению отчета**:

- текст работы оформляется печатным способом, листы формата А4, шрифт Times New Roman, размер 14 кеглей, интервал 1,5;

- размеры полей страниц: левое – 30 мм, правое - 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм;

- нумерация страниц проставляется по нижнему краю и центрируется;

- разделы, подразделы, пункты и подпункты нумеруются арабскими цифрами без точки после цифры, например, разделы - 1, 2, 3 и т.д., подразделы - 1.1, 1.2 и т.д., пункты – 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 и т.д.

- наименования структурных элементов отчета - «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами;

- заголовки разделов, подразделов и пунктов следует начинать с абзацного отступа, точку в конце заголовков не ставить, не допускаются в заголовках переносы слов (заголовок раздела печатается весь прописными буквами, подраздела (пункта) - начинается с прописной буквы, а продолжается строчными);

- раскрытие каждого последующего раздела начинается с новой страницы, а подраздела, пункта и подпункта, продолжая после окончания предыдущего подраздела, пункта или подпункта;

- расстояние между заголовком раздела и текстом – 3-4 интервала, между заголовками раздела и подраздела – 2-3 интервала;

- не допускается размещать заголовки подразделов, пунктов и подпунктов в конце страницы без текста, после заголовка в конце страницы должно быть не менее двух строк текста;

- таблицы, рисунки, графики и другой вспомогательный материал, который занимает целую страницу, выносятся в приложения;

- каждое приложение должно начинаться с нового листа с указанием слова «Приложение» и порядкового номера;

- абзацы в тексте начинают отступом, равным пяти ударным знакам или 1,25мм;

- все иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, должны иметь обозначение, состоящее из слов-сокращений Рис. и номера без значка «№», нумерация производится арабскими цифрами сквозной нумерацией в пределах всего отчета с учётом номера главы (Например: глава 1, рисунок 2: Рис.1.2 Лакокрасочный цех), обозначение иллюстрации помещается посередине страницы под графическим материалом на расстоянии 1 интервала;

- таблицу следует располагать непосредственно под текстом, в котором дана ссылка на нее, на следующей странице, а при необходимости – в приложении;

- таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией, номер ставится после слова «Таблица» без значка «№», через тире в эту же строчку выполняют название таблицы строчными буквами, начиная с прописной буквы, без подчеркивания и без точки в конце заголовка;

- формулы в тексте работы должны быть выполнены с помощью редактора Microsoft Equation, формулы в тексте должны быть пронумерованы, нумерация сквозная и производится арабскими цифрами, которые записываются в круглых скобках справа от формулы в конце строки;

Отчет, выполненный без учета требований к его написанию и оформлению, неаккуратно выполненный, возвращается на исправление.

Отчет, содержание которого не раскрывает поставленных вопросов, направляется на доработку.

4 Фонд оценочных средств

4.1 Формы контроля

Формы контроля прохождения студентами практики:

- собеседования со студентами;
- посещение мест прохождения практики;
- беседы и совещания с руководителями практики на предприятии;
- промежуточные отчеты студентов;
- защита отчета по окончании практики.

После окончания практики в установленные сроки **каждый студент должен:**

- сдать на кафедру отчет о прохождении практики;
- сдать на кафедру характеристику, выданную руководителем практики на предприятии или руководителем предприятия (структурного подразделения) с оценкой;
- пройти защиту результатов прохождения практики, изложенных в отчете.

По результатам прохождения практики на предприятии и защиты отчета о проделанной работе на кафедре студенту выставляется в ведомость соответствующая оценка.

4.2 Критерии оценки отчета по практике

Критерии оценки отчета по практике:

- «отлично» - содержание и оформление отчета о практике и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики студента положительные, ответы на вопросы комиссии по программе практики полные и точные, замечаний по прохождению практики нет;

- «хорошо» - содержание и оформление отчета и дневника прохождения практики соответствуют предъявляемым требованиям, но содержат небольшие неточности, погрешности, характеристики студента положительные, при этом могут быть несущественные замечания по содержанию и формам отчета и дневника, некоторые неточности при ответах на вопросы;

- «удовлетворительно» - содержание и оформление отчета о практике и дневника прохождения практики частично соответствуют предъявляемым требованиям, содержат фактические неточности, погрешности, характеристики студента удовлетворительные, ответы на вопросы комиссии неполные, имеются замечания по содержанию и формам отчета и дневника;

- «неудовлетворительно» - выставляется студенту, если содержание и оформление отчета о практике и дневника прохождения практики не соответствуют предъявляемым требованиям, на вопросы комиссии студент не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о функциях служб организации управления, допустил грубое нарушение трудового распорядка на предприятии или техники безопасности.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, считаются не прошедшими практику и подлежат отчислению в установленном порядке.

4.3 Планируемые результаты прохождения учебной практики

Таблица 4.1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе прохождения производственной практики

Общекультурные (ОК)	
Код компетенции	Содержание компетенции
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК-6	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
Общепрофессиональные (ОПК)	
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи

	профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
Профессиональные (ПК)	
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Таблица 4.2 - Паспорт фонда оценочных средств

Этапы практики	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Подготовительный	Составление программы практического исследования. Подбор методов и методик для проведения практического исследования.	ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11; ПК-12.	Консультации.
Ознакомительный	Знакомство с организацией,	ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-	Посещение руководителем

	спецификой ее работы, а также работы подразделения, отвечающего профилю студента. Инструктаж по ТБ. Описание характеристики организации.	6,ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8,ПК-9, ПК-10, ПК-11;ПК-12.	базы практик, проверка дневника.
Производственный	Сбор материалов по результатам практики. Анализ и обобщение полученных результатов.	ОК-2, ОК-3,ОК-4,ОК-5, ОК-6,ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8,ПК-9, ПК-10, ПК-11;ПК-12.	Посещение руководителем базы практик, проверка дневника, собеседование.
Обработка данных	Подготовка документов о прохождении учебной практики. Оформление результатов практического исследования.	ОК-2, ОК-3,ОК-4,ОК-5, ОК-6,ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8,ПК-9, ПК-10, ПК-11;ПК-12.	Проверка плана отчета по практике, собеседование.
Заключительный	Разделы 1 - 4	ОК-2, ОК-3,ОК-4,ОК-5, ОК-6,ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8,ПК-9, ПК-10, ПК-11;ПК-12.	Защита отчета по практике.

Таблица 4.3 - Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам формирования, описание шкал оценивания

Этапы освоения компетенции	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенций	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
1 этап	Знать: основы экономических знаний при оценке	Не знает	Поверхностное частично	Общее, не структурированное знание	Достаточный, но содержащий	Полное освоение знания

	<p>эффективности результатов деятельности в различных сферах; особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11; ПК-12.</p>		освоение знаний		отдельные пробелы уровень знания	
2 этап	<p>Уметь: применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя; разрабатывать процесс предоставления услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных</p>	Не умеет	Частично освоенные умения.	Минимально допустимые умения	Достаточные умения	Полностью сформированные умения.

	технологий; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11; ПК-12.					
3 этап	Владеть навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности,	Не владеет	Отсутствие навыков Фрагментарное, сопровождающее значительными ошибками, владение методами и навыками	Минимально необходимое, сопровождающееся не имеющим и решающим значения ошибками, владение методами и навыками	В целом достаточно, но содержащее некоторые погрешности и владение методами и навыками	Свободное владение и использование без ошибок и погрешностей методов и навыков

использовать различные источники информации по объекту сервиса. ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11; ПК-12.						
---	--	--	--	--	--	--

Таблица 4.4 - *Шкалы оценивания*

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы (балльно-рейтинговая система)	Баллы
Посещение вводного занятия	0-5
Ведение дневника по практике	0-25
Составление отчета по учебной практике	0-40
Итого за учебную работу	0-70
Защита результатов практики	0-30
Всего	0-100

Таблица 4.5 - *Балльная шкала оценки*

Итоговая оценка	Количество баллов
Неудовлетворительно	менее 51
Удовлетворительно	51 – 68
Хорошо	69 – 85
Отлично	86 – 100

База контрольных вопросов к зачету с оценкой и вариантов тем индивидуальных заданий по производственной практике

1. Организационная структура предприятия, органы управления, распределение функций управления.
2. Система технического обслуживания и ремонта автомобилей в производственной зоне автосервисного предприятия..
3. Структура персонала предприятия (профессионально-квалификационная, возрастная).

4. Методы стимулирования повышения эффективности работы персонала предприятия (материальное и моральное стимулирование).
5. Методы стимулирования повышения эффективности работы персонала предприятия (материальное и моральное стимулирование).
6. Основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
7. Оборудование, приспособления, инструмент, принадлежности, технические и информационные средства, используемые при оказании автосервисных услуг
8. Использование научно-технической и нормативной документации при оказании сервисных услуг.
9. Обеспечение мер безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств
10. Технологические процессы разборки, сборки, регулировки агрегатов, узлов,
механизмов и приборов двигателей и трансмиссий автомобилей ходовой части и
механизмов управления современных базовых марок
11. Использование информационных технологий для процесса оказания услуги
12. Осуществление мониторинга и контроля качества процесса оказания услуги;
13. Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности.
14. Психологические особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
15. Работа в контактной зоне с потребителем по консультированию, согласованию вида, формы и объем процесса сервиса
16. Проведение экспертизы объектов сервиса
17. Проведение диагностирования объектов сервиса
18. Выбор необходимых методов и средств для оказания услуги
19. Выбор и разработка необходимого варианта процесса оказания услуги
20. Прием заказа на оказание услуги

21. Оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса

22. Анализ выполнения производственно-технологического процесса технического обслуживания и ремонта объектов и систем предприятий сервиса

23. Разработка элементов оптимизации сервисной деятельности

Индивидуальные задания (для 3 курса):

Профиль «Сервис транспортных средств»

1. Описание современного контрольно-диагностического или технологического оборудования применяемого по одной из операций диагностирования, технического обслуживания и ремонта автомобилей

2. Описание особенностей выполнения одной из операций диагностирования, технического обслуживания и ремонта автомобилей определенной марки.

3. Описание нормативно-технических документов, которыми руководствуются при выполнении операций диагностирования, технического обслуживания и ремонта автомобилей;

4. Составление плана размещения оборудования и технического оснащения участка, зоны или рабочего места;

Профиль «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»

1. Эксплуатация и обслуживание общего имущества многоквартирного дома

2. Теоретические основы рабочих процессов внутридомового и внутриквартирного оборудования

3. Энергетическое обследование оборудования, инженерных систем объектов недвижимости

4. Современные ресурсосберегающие технологии в жилищном и коммунально-бытовом хозяйстве

5. Конструкция внутридомового и внутриквартирного оборудования
Управление многоквартирными домами

Профиль «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса»

1. Описание технологической схемы процесса, краткая характеристика оборудования предприятия нефтегазового комплекса

2. Нормы технологического режима на предприятии нефтегазового комплекса
3. Контроль производства и управление технологическим процессом на предприятии нефтегазового комплекса
4. Система технического обслуживания и ремонта оборудования на предприятии нефтегазового комплекса
5. Система энергоснабжения производства на предприятии нефтегазового комплекса
6. Безопасная эксплуатация производства на предприятии нефтегазового комплекса
7. Утилизация отходов производства на предприятии нефтегазового комплекса
8. Охрана окружающей среды на предприятии нефтегазового комплекса

Методические рекомендации по написанию реферата

Тема реферативной работы выбирается студентом самостоятельно из имеющегося перечня тем. Желательно, чтобы студент выбрал такую тему работы, которая могла бы быть написана с использованием практического материала и близка к имеющемуся опыту практической деятельности.

В реферате необходимо осветить основные вопросы, раскрывающие содержание выбранной темы.

При изложении содержания материала необходимо показать теоретические знания, полученные при изучении данной темы.

Конкретный фактический и цифровой материал может быть представлен в форме таблиц, схем, графиков и рисунков.

В процессе написания работы рекомендуется использовать сведения из рекомендованной и другой современной технической литературы.

В конце реферата необходимо представить краткий список использованной литературы.

Объем реферата 15-20 страниц машинописного текста (формат А-4). Допускаются рукописные тексты, набранные на компьютере – такого же объема.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основные:

1. Чалдаева, Л. А. Экономика предприятия: учеб. для вузов/ Л. А. Чалдаева; Финансовая акад. при правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2011. - 347, [1] с.: ил. - (Основы наук). - (Учебно-методическое объединение рекомендует). - Библиогр.: с. 348 (12 назв.). - ISBN 978-5-9916-0727-8: 209.00 Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з.N5(1), НА(1) Свободны: ч.з.N5(1), НА(1)

Дополнительные:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для вузов/ Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп.. - М.: Аспект Пресс, 2012. - 318, [1] с.: ил., табл.. - Библиогр. в конце разд. и в подстроч. примеч.. - Указ. терминов: с. 314-316. - ISBN 978-5-7567-0413 *Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N6(1)* Свободны: ч.з.N6(1)

2. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учеб. для вузов/ В. Г. Велединский. - М.: КноРус, 2010. - 174, [1] с.: ил., табл.. - Библиогр.: с. 158-161. - ISBN 978-5-406-00222-3: 130

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N6(1) Свободны: ч.з.N6(1)

3. Ильин Е. П. Работа и личность. Трудоголизм. Перфекционизм. Лень/ Е. П. Ильин. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2011. - 224 с.: ил., табл.. - (Мастера психологии). - Библиогр.: с. 181-195 (258 назв.). - ISBN 978-5-459-00365 *Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1)* Свободны: ч.з.N2(1)

4. Нирмайер Р. Мотивация/ Райнер Нирмайер, Мануэль Зайфферт ; [пер. с нем. Е. А. Зись]. - 5-е изд., стер.. - М.: Smart Book, 2011. - 128 с.: ил., табл.. - (Лаборатория успеха. Бизнес-рецепты!). - ISBN978-5-9791-0201 *Имеются экземпляры в отделах: НА(1)* Свободны: НА(1)

5. Резник Г. А. Сервисная деятельность: учеб. для вузов/ Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 200, [1] с.: ил. - (Высшее образование - бакалавриат). - Библиогр. в конце гл.. - Соответствует

ФГОС (третьего поколения). - ISBN978-5-16-005710-1. - ISBN 978-5-16101214-7

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.№6(1) Свободны: ч.з.№6(1)

6. Ременцов А.Н. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учеб. для вузов/ под ред. А. Н. Ременцова, Ю. Н. Фролова. -2-е изд., стер.. -Москва: Академия, 2014. - 477, [1] с.: ил., табл.

7. Рубцова Н. В. Эффективность сервисной деятельности/ Н. В. Рубцова; М-во образования и науки РФ, Байк. гос. ун-т экономики и права. - Иркутск: БГУЭП, 2011. - 172 с. - Библиогр.: с. 166-172 (137 назв.). - ISBN 978-5-7253-2370-2
Имеются экземпляры в отделах: НА(1) Свободны: НА(1)

Вся литература имеется в библиотеке БФУ им. И. Канта

Нормативные документы по сервисной деятельности:

1. Модель обеспечения качества услуг. - ГОСТ РФ Р 50691-94.
2. О защите прав потребителей. - Закон РФ от 16.01. 1996.
3. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
4. Правила бытового обслуживания населения РФ. - Постановление правительства РФ № 536 от 8.06. 1993
5. Правила торговли. Изд. 6-е, испр. и доп. / Сост. М.Н. Сафонов. - М., 1999.
6. Услуги населению. Термины и определения. - ГОСТ РФ Р 50646-94.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.lib.tpu.ru/event> - электронный журнал «Маркетинг услуг»
2. <http://ozpp.ru/laws/zpp> -Общество защиты прав потребителя
3. <http://elseagency.ru> – Инновации в сервисе
4. <http://www.biblioclub.ru/>
5. <http://www.iqlib.ru/>
6. <http://e.lanbook.com/>
7. <http://ibooks.ru/>
8. <http://www.iprbookshop.ru/>
9. <http://www.knigafund.ru/>
10. «Национальная электронная библиотека» (<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>).
11. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>).

12. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>).
13. ЭБС «Лань» (<http://e.lanbook.com/>).
14. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (<http://ibooks.ru/>).
15. ЭБС «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)

Правовые базы

1. СПС ГАРАНТ <http://www.garant.ru/>
2. ГАРАНТ WWW <http://garant.park.ru/>
3. Кодекс <http://www.kodeks.ru/>
4. Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА»
ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА МАШИНОВЕДЕНИЯ И ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ

**ОТЧЕТ
по производственной практике**

Студента 2 курса
очной формы обучения
направления _____
Ивановой И.И.

Проходившей (го) учебную (производственную) практику на предприятии
«.....» в сроки с «...» _____ 201__г. по «...» _____ 201__г.

Руководитель учебной (производственной) практики от предприятия:

Ф.И.О. _____
Должность _____ М.П.

Руководитель учебной (производственной) практики от кафедры:
к.т.н., доцент _____

Дата сдачи отчета на кафедру: «__» _____ 201__г.
Оценка _____

Калининград
20__

**ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ
Пример оформления дневника
по производственной практике**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА»

ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

КАФЕДРА МАШИНОВЕДЕНИЯ И ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ

**ДНЕВНИК
прохождения производственной практики**

Студента (ки) _____ курса Направление _____

(Ф.И.О)

Место прохождения практики

Руководитель практики от предприятия _____

Приложение 3.1

Дата	Содержание выполненных работ	Подпись руководителя практики
	*	
	*	

**Задание на практику выдаётся руководителем учебной (производственной) практикой от кафедры*

Сроки прохождения производственной практики: _____

Подпись практиканта _____ / _____

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от предприятия _____ / _____ /

(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

**Рекомендуемое содержание «ОТЧЁТА» по учебной (производственной)
практике**

Содержание	Стр.
Введение	
1 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ	
1.1 Наименование, местоположение и история создания предприятия	
1.2 Миссия предприятия, цели и виды его деятельности	
1.3 Организационно-правовая форма предприятия, его организационная структура и структура управления	
2. ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПРЕДПРИЯТИЯ	
2.1 Характеристика основного оборудования предприятия (<i>фотографии оборудования обязательно</i>)	
2.2 Организация комплекса технического осмотра (ТО) и ремонта оборудования на предприятии	
Заключение	
Список использованных источников	
Приложение	

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Задания на учебную практику студенты получают от руководителя практикой от кафедры машиноведения и технических систем. Примерный перечень вопросов:

вопросы для ознакомления и изучения в процессе прохождения практики:

- общая характеристика предприятия;
- организационно-правовая форма предприятия
- виды деятельности
- структура управления, стили управления.
- структура и характеристика подразделений
- материально-техническая база предприятия.
- сбор материалов для отчета.

**Порядок формирования документов по учебной (производственной)
практике**

Вся необходимая документация по учебной (производственной) практике должна быть сдана в *указанные сроки* на кафедру машиноведения и технических систем в скоросшивателе с прозрачной пластиковой обложкой.

Порядок формирования документации:

1. Отчёт по производственной практике;
2. Дневник по производственной практике;
3. Характеристика с места прохождения практики.

Бланк индивидуального задания на практику

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА»

ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

КАФЕДРА МАШИНОВЕДЕНИЯ И ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ

Задание на производственную практику

Студента _____ курса Направление _____

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения практики _____

Руководитель _____

Перечень вопросов, подлежащих разработке _____

Задание выдал _____

Задание принял _____

Отчет по практике сдан «__» _____ 20__ г.

Оценка _____

Члены комиссии: _____

Дата защиты отчета _____

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины

«Производственная преддипломная практика»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: " "

Калининград

Содержание рабочей программы

1. **Наименование дисциплины (модуля)**
2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**
3. **Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**
4. **Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**
5. **Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**
6. **Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**
7. **Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**
8. **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**
9. **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**
10. **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**
11. **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**
12. **Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**
13. **Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**
14. **Приложения**

1. Наименование дисциплины (модуля)

Б2.О.02 (П_д) Производственная преддипломная практика

Цель производственной преддипломной практики: – проводится с целью успешного выполнения выпускной квалификационной работы. При прохождении преддипломной практики студенты ведут сбор материалов, обеспечивающих качественное выполнение выпускной квалификационной работы.

Сбор материалов осуществляют двумя путями:

а) проведением поиска литературных источников (патентов, статей, монографий, учебников и учебных пособий) с получением сведений о современном состоянии рассматриваемой темы исследования;

б) проведением собственных экспериментальных и теоретических исследований, вносящих вклад в знание рассматриваемого вопроса или проблемы.

Преддипломная практика способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных при обучении, умению ставить задачи, анализировать полученные результаты и делать выводы, приобретению и развитию навыков самостоятельной научно-исследовательской работы и подготовка к написанию магистерской диссертации.

Задачи производственной преддипломной практики:

- получение студентами первого профессионального опыта;
- закрепление и углубление теоретических знаний;
- формирование профессиональных умений;
- изучение видов сервисной деятельности и культуры сервиса;
- ознакомление с назначением и деятельностью предприятия;
- ознакомление с законодательной, нормативно-правовой базой реализации управленческих функций предприятий (организаций);
- рассмотрение взаимоотношений специалистов по сервису и потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности;
- знакомство с организационными подходами, методами и правилами организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- овладение навыками самостоятельного выполнения функций, возлагаемых на специалистов по сервису;
- оформление отчета, содержащего материалы этапов работы, раскрывающих уровень освоения заданного перечня компетенций;
- подготовка и проведение защиты полученных результатов;

- сбор материалов, обеспечивающих качественное выполнение выпускной квалификационной работы

По результатам прохождения преддипломной практики и написания отчета оцениваются следующие показатели:

- = умения студента применять полученные знания в решении конкретных задач, проявляемые в процессе прохождения практики и при защите отчета;
- = уровень самостоятельности, полнота и качество анализа производства, его управления;
- = правильность и степень детализации задач выпускной квалификационной работы (ВКР).
- = качество и своевременность подготовки отчета по практике, профессиональный уровень его защиты.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций.

Компетенция (код и содержание)	Результаты обучения при прохождении практики
ПКС-2 Способен проектировать услуги сервисного предприятия	Знать - методы обработки и синтеза результатов научно-технических и экономических исследований сферы услуг, отечественного и зарубежного опыта; - методы исследования потребителей, конкурентов и других субъектов маркетинговой среды в сфере услуг; - методы прогнозирования направлений развития сервисного предприятия с учетом результатов мониторинга потребительского спроса в сфере услуг; - методики использования современных информационных технологий для анализа и моделирования процессов сервиса - основные функции, принципы и структуру системы управления трудовым коллективом в сервисных компаниях - специфику управленческого процесса на предприятиях сферы услуг - современные систему управления качеством и конкурентоспособностью в сфере услуг - методы разработки вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей - сущность, задачи, содержание и виды экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса
ПКС-3 Способен к разработке технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса	
ПКС-4 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	

	<ul style="list-style-type: none"> - основы российского и международного права, особенности правового регулирования сервисной деятельности Уметь: - применять современные методы анализа при решении профессиональных задач в сфере сервисной деятельности - использовать научный инструментарий для подготовки и проведения исследований рынка услуг и потребителей услуг - формулировать направления развития сервисного предприятия с учетом потребительского спроса - использовать современные информационные технологии для анализа и моделирования процессов сервиса - проводить оценку системы управления трудовым коллективом и оценку персонала сервисной организации - решать типовые задачи, используемые при принятии управленческих решений в сервисе - применять методы контроля качества и оценки конкурентоспособности предприятий, работающих на международном рынке услуг - применять методы разработки вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей; - учитывать конъюнктуру и потребительский спрос для обоснования возможных траекторий развития сервисного предприятия на международном рынке услуг - применять законодательные и нормативно-правовые акты в сервисной деятельности Владеть: - методами и средствами теоретического и экспериментального исследования и анализа технологических процессов в сфере сервисной деятельности - методами исследования потребителей, конкурентов и других субъектов маркетинговой среды сервисного предприятия - приемами разработки направлений развития предприятия сервиса - навыками использования информационных технологий для анализа и моделирования процессов сервиса - правилами управления корпоративной культурой сервисной организации, работающей на международном рынке - навыками обоснования управленческих
--	---

	<p>решений</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками контроля качества процесса сервиса, услуг, работ, параметров технологических процессов, используемых ресурсов - готовностью к выбору варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей - навыками использования результатов экономического анализа хозяйственной деятельности для разработки траектории развития сервисного предприятия с учетом конъюнктуры международного рынка услуг - навыками использования правовых норм в процессе сервисной деятельности
--	---

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Производственная преддипломная практика» (в дальнейшем преддипломная практика) является обязательной дисциплиной базового цикла по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленности: Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. 2015 г. № 514. Является неотъемлемой частью основной профессиональной образовательной программы (ОПОП).

Для преддипломной практики необходимы теоретические знания, полученные при изучении всех профессиональных дисциплин за весь период обучения.

В ходе прохождения преддипломной практики уточняются и дополняются знания, умения и навыки, при наличии которых студент способен приступить к выполнению ВКР.

Для формирования профессиональных и общекультурных компетенций магистров направления «Сервис» во время прохождения производственной преддипломной практики могут быть использованы следующие образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии с приоритетом самостоятельной работы магистранта:

- Работа в команде;
- Методы проблемного обучения;
- Обучение на основе опыта;
- Опережающая самостоятельная работа;
- Проектный метод;
- Поисковый метод;
- Исследовательский метод;
- Участие в научных конференциях;
- Консультации ведущих специалистов и ученых.

Объемы и график прохождения практики установлены учебным планом подготовки магистра по направлению 43.03.01 Сервис

Производственная преддипломная практика предполагает комплексное использование знаний студента по профессиональным дисциплинам.

Вид практики **Производственная**

Тип практики – **преддипломная практика**

По способу преддипломная практика является - **стационарной**.

Форма проведения практики: **дискретно по видам практик**.

Преддипломная практика проводится в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности

Производственная преддипломная практика магистрантов проходит:

1. на базе инженерно-технического института и лабораторий университета
2. на базе предприятий, учреждений и организаций, связанных с технологией транспортных процессов, с которыми университет заключает договор на проведение практики.

Продолжительность рабочего дня для практикантов устанавливается:

- для студентов в возрасте от 16 до 18 лет не более 36 часов в неделю (ст. 92 Трудового кодекса РФ);

- для студентов в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю (ст. 91 Трудового кодекса РФ).

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Производственная преддипломная практика» составляет 6 зачетные единицы - 216 академических часа.

Итоговая аттестация – зачет с оценкой в 8 семестре 4 курса.

<i>Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем</i>	
Лекции	-
Лабораторные	-
Практические	-
СРП	1
Индивидуальная контактная работа	0,25
Контактная работа, всего	1,25
Самостоятельная работа	214,75
Часов, всего	216
Зачетных единиц, всего	6

5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Аудиторная нагрузка по учебному плану не предусмотрена

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего, час	В том числе			
		8 семестр		промежуточная аттестация	
		СРП	Сам. работа	контакт. работа	СР
1. Организация практики	546	-	54		
2. Подготовительный этап	53,5	0,5	53		
3. Производственный этап	54	-	54		
4. Заключительный этап	53,5	0,5	53	0,25	0,75
Итого	216	1	214	0,25	0,75
Контактная работа	1,25	1		0,25	
Самостоятельная работа	214,75				0,75
Промежуточная аттестация		Зачет с оценкой (8 семестр)			
		6 ЗЕ			

5.1. Содержание производственной преддипломной практики

Для руководства производственной преддипломной практикой студентов назначается руководитель практики от кафедры. Он же является руководителем выпускной квалификационной работы.

Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы.

Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется выпускающей кафедрой и согласовывается с руководителем практики от предприятия.

Если магистрант проходит практику на кафедре, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию.

В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университета.

№ п/п	Разделы (этапы) учебная практика	Виды работы на практике, включая самостоятельную работу студентов	Форма контроля
1	Организация практики	Определение места прохождения практики и заключения договора на прохождения практики на предприятии. Назначение руководителя практики и формирование приказа о направлении на практику	Формирование приказа
2	Подготовительный этап	Изучение программы практики и получение методических материалов Инструктаж по технике безопасности Организационное собрание, ознакомительная лекция Получение индивидуального задания на практику	Оформление дневника.
3	Производственный этап	1. Изучение нормативной, учебной и справочной литературы; 2. Знакомство с предприятием, его организационной структурой, видами деятельности, изучение вопросов, предусмотренных индивидуальным заданием руководителя 3. Сбор, обработка, анализ и систематизация материалов 4. Выполнение поручений руководителя практики на предприятии (в организации)	Оформление дневника. Отработка вопросов, выносимых в отчет
4	Заключительный этап	1. Подготовка материалов для отчета о практике. 2. Оформление отчетных документов о практике. 3. Сдача отчетных документов по практике и защита отчета.	Защита отчета

В ходе прохождения практики студент должен регулярно и аккуратно вести дневник практики, в котором необходимо производить ежедневные записи о выполненной практической работе, получаемые сведения по всем основным вопросам практики и ходе выполнения индивидуального задания.

5.2. Типовые задания на практику

Индивидуальное задание по преддипломной практике содержит обязательные вопросы, которые студент должен рассмотреть для выполнения ВКР по тематике предложенной руководством предприятия или руководителем ВКР.

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной преддипломной практики:

1. Анализ приоритетных направлений деятельности сервисного предприятия.
2. Анализ экономической эффективности предприятия.

3. Разработка направлений оптимизации и совершенствования деятельности предприятия (организации) сферы сервиса
4. Дополнительные вопросы по индивидуальному заданию руководителя.

Отчет по практике должен содержать примерно следующие разделы:

Введение

1 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ

- 1.1 Наименование, местоположение и история создания предприятия
- 1.2 Миссия предприятия, цели и виды его деятельности
- 1.3 Организационно-правовая форма предприятия, его организационная структура и структура управления

2. ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

- 2.1 Характеристика основного оборудования предприятия (*фотографии оборудования обязательно*)
- 2.2 Организация технологических и производственных процессов на предприятии

3. РАЗРАБОТКА НАПРАВЛЕНИЙ ОПТИМИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ (ОРГАНИЗАЦИИ) СФЕРЫ СЕРВИСА

- 3.1. Анализ эффективной деятельности; анализ проблем
- 3.2. Пути решения выявленных проблем

Заключение

Список использованных источников

Приложение

Магистранты работают с первоисточниками, монографиями, авторефератами и диссертационными исследованиями, консультируются с руководителем практики и преподавателями кафедры, а также специалистами исследуемых организаций и предприятий.

Студенты, не сдавшие отчеты в установленный срок, к выполнению ВКР не допускаются.

5.3 Обоснование темы ВКР

Анализируя полученные данные, технико-экономические показатели, графические документы по обследуемому предприятию в заключение делаются выводы, где указываются замеченные следующие недостатки действующего производства:

Производственная программа предприятия отдельного участка требует изменения (указать, по каким причинам);

- нерационально размещены участки в производственных корпусах или оборудование на участках;
- отсталая или энергоемкая технология;
- сложная транспортная система; изношенное, устаревшее или малозагруженное высокопроизводительное оборудование участка;
- низкий уровень механизации труда;
- низкое качество ремонта;
- большие затраты труда на отдельные виды работ;
- несоответствие помещений и рабочих мест требованиям экологии, техники безопасности, промсанитарии, пожарной безопасности, нормам технологического проектирования и др.

Примерный перечень тем магистерских диссертаций

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис» профиль «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса»

1. Оптимизация процесса подключения многоквартирных домов к природному газу в городе Калининграде на примере Общества с ограниченной ответственностью «Калининградгазификация»

2. Оптимизация схем слива-налива, перекачки и хранения углеводородов в резервуарном парке
3. Повышение точности систем учета газопотребления и разработка мер по продлению их ресурса
4. Развитие газотранспортной системы города Правдинска и оптимизация процесса подключения новых потребителей на предприятии открытое акционерное общество «Калининградгазификация»
5. Разработка мероприятий по оптимизации процесса ремонтных работ газораспределительных сетей г. Калининграда на примере Общества с ограниченной ответственностью «Калининградгазификация»
6. Разработка мероприятий по повышению безопасности на взрывоопасных газовых объектах (на примере «ПХГ Газпром»)
7. Разработка мероприятий по ресурсосбережению на предприятии (на примере «Газпром ПХГ» публичного акционерного общества «Газпром»)
8. Разработка мероприятий по совершенствованию технического диагностирования газопроводов (на примере «ПАО ТРАНСГАЗ Санкт-Петербург»)
9. Разработка предложений по повышению эффективности управления запорной арматурой газопроводов
10. Разработка предложений по совершенствованию технической эксплуатации магистральных трубопроводов на примере ООО «Газпром трансгаз Санкт-Петербург»
11. Разработка предложений по совершенствованию технологического процесса ремонта полимерных труб газопроводов низкого давления на предприятии открытое акционерное общество «Калининградгазификация»
12. Разработка предложений по созданию автоматизированной системы учёта потребления газа на предприятии ООО «Газпромнефтегаз»
13. Разработка предложений по утилизации судовых нефтешламов на предприятии «Калининградский морской рыбный порт» - Калининградский филиал Федерального государственного унитарного предприятия «Нацрыбресурс»
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности автозаправочной станции (на примере)
15. Разработка рекомендаций по обнаружению утечек на магистральных газопроводах
16. Разработка рекомендаций по организации процесса ремонтных работ на линейных объектах транспортировки углеводородов Сахалин Энерджи Инвестмент Компани ЛТД
17. Разработка рекомендаций по повышению безопасности при прокладывании трубопроводов в сложных инженерно-геологических условиях (на примере «ПАО Газпром»)
18. Разработка рекомендаций по повышению безопасности эксплуатации газового оборудования в многоквартирных жилых домах
19. Разработка рекомендаций по повышению безопасности эксплуатации плавучей регазификационной установки (на примере «Маршал Василевский»)
20. Разработка рекомендаций по повышению качества функционирования топливораздаточных систем АЗС
21. Разработка рекомендаций по повышению коррозионной стойкости газопровода в Калининградской области
22. Разработка рекомендаций по повышению энерго-экологических показателей работы комбинированного котла
23. Разработка рекомендаций по ремонту резервуарного парка предприятия (на примере)
24. Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия нефтегазового комплекса (на примере)
25. Разработка рекомендаций по совершенствованию технологического процесса заправки баллонов сжиженным углеводородным газом на предприятия общество с ограниченной ответственностью «Лукойл Северо-западнефтепродукт»
26. Разработка рекомендаций по эксплуатации морского причала для приема сжиженных углеводородных газов ПАО «Газпром ПХГ»

27. Разработка участка коррозионной защиты (по материалам «ПАО ТРАНСГАЗ Санкт-Петербург»)
28. Разработка участка техобслуживания и ремонта котельного оборудования (на примере)
29. Совершенствование деятельности топливозаправочного участка (на примере)
30. Совместимость механизмов управления производственно-технической и сервисной деятельности предприятий нефтегазовой отрасли на примере «ОАО Газпромтрансгаз Санкт Петербург, Калининградское ЛПУМГ»
31. Способы модернизации установки гидроочистки газа (на примере «ПХГ Газпром»)
32. Способы повышения эффективности внедрения CRM систем (на примере предприятия ООО «КонтурТерм»)

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис» профиль «Сервис многоквартирного

дома):

1. Анализ логистических направлений деятельности предприятия сферы сервиса
2. Анализ особенностей и эффективности проведения ремонтных работ на предприятии коммунального хозяйства (на примере)
3. Направления улучшения эффективности деятельности предприятия в сфере жилищно-коммунального хозяйства
4. Совершенствование процесса обслуживания газопровода (на примере)
5. Совершенствование работы оборудования на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства (на примере)
6. Совершенствование работы производственного оборудования предприятий жилищно-коммунального хозяйства (на примере)
7. Автоматизация процессов взаимодействия клиентов с управляющей компании
8. Характеристика инновационных технологий в сфере сервиса

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-3.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента

2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Формой промежуточной аттестации обучающихся по итогам производственной преддипломной практики является зачет.

Оценочные средства позволяют достоверно оценивать уровень сформированности компетенций как целостного комплекса способностей, используемых для достижения профессиональных целей, отражающих результаты освоения основной профессиональной образовательной программы.

Контроль уровней сформированности компетенции осуществляется с позиций оценивания составляющих ее частей по трехкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть.

Основными этапами формирования компетенций при прохождении ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ являются последовательное прохождение содержательно связанных между собой направлений ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ . Изучение каждого направления предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимся.

Сформированность каждой компетенции в рамках прохождения ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ оценивается по трехуровневой шкале:

-пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ ;

-средний уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении проведения ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ ;

-высокий уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Формой промежуточной аттестации по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ является зачет.

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.

ПКС-2	Способен проектировать услуги сервисного предприятия
ПКС-3	Способен к разработке технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
ПКС-4	Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 43.03.01 Сервис

№п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Подготовительный этап (в т.ч. инструктаж по технике безопасности; ознакомительная лекция, получение индивидуального задания, составление плана работы; знакомство с информационно-методической источниками; теоретическую подготовку по программе ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ)	ПКС-2 ПКС-3 ПКС-4	Собеседование руководителем практики от университета
2	Производственный этап (знакомство с предприятием, инструктаж, сбор и анализ информации, в соответствии с индивидуальным заданием, ведение дневника практики)	ПКС-2 ПКС-3 ПКС-4	Собеседование с руководителем практики от организации, предприятия
3	Заключительный этап (в т.ч. подготовка отчета по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ; защита отчета)	ПКС-2 ПКС-3 ПКС-4	Защита отчета
4	Итого за семестр		Зачет с оценкой

Комплект оценочных средств по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ , для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компе-

тенций. Комплект оценочных средств по ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости: собеседование, позволяющих оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, распознавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;
2. . Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачёта с оценкой.

Тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.
2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.
3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда
4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.
5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.
6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?
7. Тип производства, критерии его определяющие?
8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?
9. Какова структура управления предприятием?
10. Поясните сущность организации производственного процесса?

7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Формами отчетности по производственной преддипломной практике являются дневник по практике и отчет по практике о проделанной работе.

Дневник производственной преддипломной практики является основным документом, отражающим вид практики, сроки прохождения, индивидуальное задание и краткое содержание ежедневной работы.

Магистранту перед выходом на практику необходимо ознакомиться с правилами его заполнения, сделать соответствующие отметки, записать индивидуальное задание, выданное руководителем и календарный график прохождения практики. Далее дневник заполняется ежедневно в соответствии с выполняемой работой. Записи о выполненной работе должны быть конкретными и заверяться подписью руководителя практики от организации.

По итогам практики обучающемуся необходимо оформить отчет и в установленные сроки сдать его вместе с дневником практики, характеристикой на проверку руководителю практики от кафедры.

Аттестация по учебной практике осуществляется в два этапа:

1. На начальном этапе руководитель практики проводит оценку сформированности умений и навыков, отношения к выполняемой работе (степень ответственности, самостоятельности, творчества, интереса к работе и др.), которую излагает в характеристике руководитель практики от организации.

2. На следующем этапе проводится защита отчета по производственной преддипломной практики: магистрант защищает отчет по производственной преддипломной практики перед руководителем, закрепленным от университета. Магистрант выступает с отчетом о результатах проделанной работы и отвечает на вопросы руководителя. Аттестацию проводит преподаватель, ответственный за организацию производственной преддипломной практики магистрантов, по представленным документам: отчету, характеристике руководителя от организации, дневнику практики и на основании индивидуального задания.

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

<i>Критерии</i>	<i>Уровни сформированности компетенций</i>		
	<i>пороговый</i>	<i>достаточный</i>	<i>повышенный</i>
<i>Критерии</i>	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Критерии оценки формируются в два этапа:

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при не полной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Показатели оценивания компетенций

1 этап

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
---	--	---	---

<p>Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучающегося при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
---	--	--	--

2 этап

<p>Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции</p>	<p>Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции</p>
--	---	--	--

<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций</p>
--	--	---	---

Итоги практики оцениваются на защите индивидуально по пятибалльной шкале.

Критерии оценки при оценивании отчётов о проделанной работе

Оценка	Критерии
Зачтено (отлично)	<p>Студент отлично знает научно-технические проблемы, которые необходимо решать в процессе профессиональной деятельности. Студент на все вопросы при собеседовании во время зачета дает исчерпывающие ответы по существу. Студент отлично владеет навыками и умениями поиска и систематизации материала. Излагает материал логически правильно, основываясь на отличных знаниях теоретического материала, не допускает ошибок в терминах и определениях. Демонстрирует отличные навыки пользования электронными базами данных в области исследования.</p> <p>Отчет написан аккуратно, без исправлений. Приложены документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ выполнена. Характеристика положительная.</p>
Зачтено	Студент хорошо знает научно-технические проблемы, которые необ-

(хорошо)	<p>ходимо решать в процессе профессиональной деятельности. Студент практически на все вопросы при собеседовании во время зачета дает положительные ответы по существу. Студент хорошо владеет навыками и умением поиска и систематизации материала. Излагает материал логически правильно, основываясь на хороших знаниях теоретического материала, не допускает ошибок в терминах и определениях. Демонстрирует хорошие навыки пользования электронными базами данных в области исследования.</p> <p>Допускаются незначительные и стилистические ошибки. Оформление отчета аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ выполнена. Характеристика положительная..</p>
Зачтено (удовлетворительно)	<p>Студент демонстрирует ограниченные знания научно-технических проблем, которые необходимо решать в процессе профессиональной деятельности. Студент на ряд основополагающих вопросов при собеседовании вовремя зачета не дает положительных ответов по существу. Студент слабо владеет навыками и умениями поиска и систематизации материала. При устном изложении информации допускает ошибки в терминах и определениях. Демонстрирует удовлетворительное умение пользования электронными базами данных в области исследования.</p> <p>Изложение материалов неполное. Оформление не аккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ выполнена не в полном объеме. Характеристика положительная..</p>
Не зачтено (неудовлетворительно)	<p>Студент демонстрирует непонимание научно-технических проблем, которые необходимо решать в процессе профессиональной деятельности. На большинство вопросов нет положительных ответов по существу.</p> <p>Устные ответы демонстрируют отсутствие у него навыков и умений поиска, систематизации и свободного изложения информации по вопросам, касающимся имеющейся будущей профессиональной деятельности. Не владеет навыками работы с электронными базами данных, предлагаемые им решения не направлены на дальнейший рост показателей и оптимизацию процессов.</p> <p>Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок Отзыв отрицательный. Программа ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ не выполнена.</p>

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

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

1.	<p>Шишмарёв, В. Ю. Надежность технических систем : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. Ю. Шишмарёв. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 306 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). —</p>
----	---

	ISBN 978-5.
2.	Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/398498
3.	Планирование и организация научных исследований: учеб. пособие (для магистрантов и аспирантов)/ В. И. Комлацкий, С. В. Логинов, Г. В. Комлацкий. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. - 204 с.: табл.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 202 (17 назв.). - ISBN 978-5-222-21840-2: 225.00, 225.00, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 10: УБ(9), ч.з.N9(1))

Дополнительная литература

1.	Храменков, В. Г. Автоматизация управления технологическими процессами бурения нефтегазовых скважин : учебное пособие для академического бакалавриата / В. Г. Храменков. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 415 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00854-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/399284
2.	Нефтегазовые технологии: физико-математическое моделирование течений : учебное пособие для вузов / А. Б. Шабаров [и др.] ; под редакцией А. Б. Шабарова. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 215 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-03665-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/404599
3.	Зылёва, Н. В. Учет в нефтегазодобывающей отрасли : учебник и практикум для вузов / Н. В. Зылёва, Е. Г. Токмакова, Ю. С. Сахно. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Тюмень : Издательство Тюменского государственного университета. — 205 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11294-8 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-400-01403-1 (Издательство Тюменского государственного университета). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/444857
4.	Геология и месторождения полезных ископаемых : учебное пособие для вузов / Ж. В. Семинский, Г. Д. Мальцева, И. Н. Семейкин, М. В. Яхно ; под общей редакцией Ж. В. Семинского. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 347 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07478-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/423130
5.	<i>Коробейников, А. Ф.</i> Геология. Прогнозирование и поиск месторождений полез-

	ных ископаемых : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. Ф. Коробейников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 254 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00747-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/399176
6.	Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие для вузов/ С. Ф. Головин. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 284 с. - Библиогр.: с. 279-282 (54 назв.). - ISBN 978-5-98281-141-7 . - ISBN 978-5-16-003291-7: 192.39, 192.39, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N10(1) Свободны / free: ч.з.N10(1)
7.	Блюменштейн, В. Ю. Проектирование технологической оснастки: учеб. пособие для вузов/ В. Ю. Блюменштейн, А. А. Клепцов. - 3-е изд., стер. - Санкт-Петербург; Москва; Краснодар: Лань, 2011. - 219 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Библиогр.: с. 214-215. - ISBN978-5-8114-1099-6 Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N10(1) Свободны: ч.з.N10(1)
8.	Волгин, В. В. Автосервис. Создание и сертификация. Проектирование. Оборудование. Компьютеризация. Бизнес-планирование. Сертификация. Нормативные акты: практ. пособие/ В. В. Волгин. - 2-е изд.. - М.: Дашков и К°, 2005. - 618 с. - Библиогр.: с. 611-614 (73 назв.) . - ISBN 5-94798-620-5: 730.40 р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N10(1) Свободны / free: ч.з.N10(1)
9.	Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие для вузов/ С. Ф. Головин. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 284 с. - Библиогр.: с. 279-282 (54 назв.). - ISBN 978-5-98281-141-7 . - ISBN 978-5-16-003291-7: 192.39, 192.39, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N10(1) Свободны / free: ч.з.N10(1)
10.	Экономика автосервиса. Создание автосервисного участка на базе действующего предприятия: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 230700 "Сервис", специализации 230712 "Автосервис", специальности 230100.02 "Сервис и техн. эксплуатация транспортных и технол. машин и оборудования (Автомобильный транспорт)"/ Н. В. Напхоненко [и др.]. - М.; Ростов-на-Дону: МарТ, 2006. - 424, [8] с.: табл.. - (Экономика и управление). - Библиогр.: с. 412-418 [86]. - ISBN 5-241-00641-9: 110.00, 110.00, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N10(1) Свободны / free: ч.з.N10(1)
11.	Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие для вузов/ С. Ф. Головин. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 284 с. - Библиогр.: с. 279-282 (54 назв.). - ISBN 978-5-98281-141-7 . - ISBN 978-5-16-003291-7: 192.39, 192.39, р. Имеются экземпляры в отделах /There are copies in departments: ч.з.N10(1) Свободны / free: ч.з.N10(1)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При осуществлении образовательного процесса используются следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.

2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. Срок действия: 26.12.18 и № 2043 от 21.12.2018 г. Срок действия: 26.12.19).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

10.1 Особенности проведения производственной преддипломной практики

Руководители практики от кафедры своевременно оповещают студентов о предстоящей практике и до начала практики проводят организационные собрания, на которых знакомят студентов с содержанием практики.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики.

По всем вопросам организации и прохождения практики студент имеет право консультироваться у руководителя практики от кафедры (очно, по телефону, по электронной почте).

Обязанности руководителя практики от кафедры:

- проводит необходимые организационные мероприятия по выполнению программы производственной преддипломной практики;
- осуществляет постановку задач по самостоятельной работе магистрантов в период производственной преддипломной практики с выдачей индивидуальных заданий, оказывает соответствующую консультационную помощь;
- согласовывает график проведения производственной преддипломной практики и осуществляет систематический контроль за работой магистранта;
- следит за процессом выполнения задач производственной преддипломной практики и выполнением магистрантом индивидуального плана производственной преддипломной практики ;
- проверяет качество подготовленной магистрантами отчетной документации и заверяет ее своей подписью;
- оказывает помощь магистрантам по всем вопросам, связанным с оформлением отчета;
- проводит процедуру защиты отчетов магистрантов.

Для руководства практикой студентов в организации может назначаться руководитель практики от организации.

Руководитель практики от предприятия.

- руководит сбором материалов для написания отчета;
- обеспечивает практиканта необходимой информацией в соответствии с программой практики:

- - дает консультации, учит правильному обращению с документами, разъясняет методы и приемы работы, передает опыт анализа и принятия решений в различных ситуациях, организывает связь студента с другими специалистами;
- - контролирует процесс формирования у студентов навыков и умений выполнять определенные работы;
- - дает отзыв (характеристику) о работе студента в календарном плане-графике.

Продолжительность рабочего дня магистрантов при прохождении практики в организациях составляет для магистрантов в возрасте 18 лет и старше не более 40 часов в неделю (ст.91 ТК РФ).

Обязанности магистранта при прохождении практики

○ В первый день практики на предприятиях (в организациях) при оформлении пропусков магистранты должны изучить и пройти инструктаж по охране труда и технике безопасности, правилам внутреннего распорядка.

В течение всего срока прохождения практики магистрант обязан:

- строго соблюдать правила охраны труда;
- знать и соблюдать сроки прохождения ведения практики на предприятии;
- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- строго выполнять указания руководителей практикой и действовать в соответствии с правилами техники безопасности, предусмотренными для конкретных рабочих мест;
- подчиняться действующим на предприятии правилам трудового внутреннего распорядка, вежливо обращаться со всеми работниками предприятия, грамотно и корректно задавать вопросы по тематике практики;
- доводить до руководителя практики обо всех нарушениях и не соблюдении правил техники безопасности всеми магистрантами и другими лицами, обнаруженных ими в период прохождения практики на территории предприятия;
- бережно обращаться со всеми плановыми, отчетными, статистическими, финансовыми, бухгалтерскими и иными документами предприятия, используемыми при ксерокопировании и сборе информации по заданной теме исследования;
- своевременно и качественно оформлять всю документацию, связанную с выполнением задания и прохождением практики (ведение дневника, составление схем, спецификаций, копирование чертежей и т.п.);
- в установленный срок представить руководителю практики письменный отчет по установленной форме о выполнении всех заданий и пройти аттестацию по итогам практики.

Магистрантам запрещается:

- курить в неустановленных местах;

- находиться в радиусе действия движущихся частей оборудования во время его работы.

По окончании практики магистрант составляет письменный отчет и сдает его руководителю практики от кафедры в назначенный день приема отчета по практике одновременно с документами, подтверждающими его деятельность в период прохождения практики. В качестве таких документов должны быть представлены: дневник прохождения практики, подписанный руководителем практики от предприятия. Также на этом документе должна стоять печать предприятия (можно печать отдела кадров).

10.2. Отчетность и оформление результатов практики

По окончании практики магистрант составляет письменный отчет и сдает его руководителю практики от кафедры одновременно с документами, подтверждающими его деятельность в период прохождения практики.

Отчет составляется в соответствии с программой практики и включает материалы, отражающие общие сведения об организации, выполненную работу по изучению структуры управления организацией, динамики основных технико-экономических показателей и т.д.

В заключение отчета приводятся краткие выводы о результатах практики, предлагаются рекомендации по улучшению эффективности деятельности организации. Изложение в отчете должно быть сжатым, ясным и сопровождаться цифровыми данными, схемами, графиками и диаграммами. Цифровой материал необходимо оформлять в виде таблиц.

Изложение материалов в отчете должно быть последовательно, лаконично, логически связано.

Структура отчета определяется задачами в соответствии с методическими указаниями по сбору материала и должна включать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Отчет составляется каждым магистрантом самостоятельно, в краткой форме с приложением необходимых графических материалов. Отчет по практике является документом, определяющим успешность выполнения ее магистрантом. При составлении отчета

магистрант должен руководствоваться программой практики, изложив в нем в последовательном порядке принципиальные положения программных вопросов. Подготовка отчета осуществляется магистрантами в течение всего времени прохождения практики.

Основные требования, предъявляемые к оформлению отчета по учебной практике:

- отчет должен быть отпечатан на компьютере через 1.5 интервала шрифт Times New Roman, номер 14pt; размеры полей: верхнее и нижнее 2 см. левое 3 см. правое - 1.5 см;
- рекомендуемый объем отчета 10-15 страниц машинописного текста (без приложений);
- в отчет могут быть включены приложения, объемом не более 20 страниц, которые не входят в общее количество страниц отчета;
- отчет должен быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами и т.п.

Дневник практики содержит в себе информацию о планируемом на каждый день практики задании и его выполнении.

В приложения к отчету по практике включаются различные документы, характеризующие специфику деятельности организации (учреждения, предприятия), где студент проходил практику, графические и прочие материалы по исследуемой теме, разработки, в создании которых студент принимал участие.

Кроме того, к отчетам обязательно должен прилагаться заверенный отзыв (характеристика) руководителя практики от организации на студента практиканта, в котором должно быть указано: в каком объеме практикант выполнил программу практики, с какой информацией ознакомился, а также его отношение к работе, взаимоотношение с коллективом и т.д. Руководитель практики от организации, помимо характеристики на практикующегося, должен выставить ему оценку за выполненную работу в период прохождения практики.

Магистрант представляет отчет в сброшюрованном виде вместе с другими отчетными документами ответственному за проведение учебной практики преподавателю.

По результатам защиты производственной преддипломной практики магистранта в семестре, магистранту выставляется итоговая оценка («зачтено» / «не зачтено»)

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические форумы, онлайн энциклопедии и справочники);
- электронно-библиотечные системы (ЭБС) и информационные базы данных
- *Дистанционная форма* консультаций во время прохождения конкретных этапов практики и подготовки отчета через электронную почту

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления

Реализация дисциплины проходит:

1. на базе инженерно-технического института и лабораторий университета
2. на базе предприятий, учреждений и организаций, связанных со сферой сервиса (в зависимости от программы) с которыми университет заключает договор на проведение практики.

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1	Предприятия, учреждения и организации, связанных со сферой сервиса (в зависимости от программы)	При прохождении студентами производственной практики на предприятиях, в учреждениях и организациях, связанных с технологией транспортных процессов, согласно заключенным с этими предприятиями договорам, используется их материально-техническая база и соблюдаются санитарные и противопожарные нормы.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 221)	ПК, с возможностью подключения к сети интернет и эл. Инф. Обр. среде
3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (Лаборатория информатики и информационных технологий (компьютерные класс))	<ol style="list-style-type: none">1. Оснащение специализированной производственной мебелью.2. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование.3. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7 pro, Microsoft Office standart 2010 –договор №1980/12 14.12.2012 ООО "ЭСЭМДЖИ", акт АА-118 от 21.12.2012 Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security договор № 1311/19 от 01.03.2019 ООО "СофтЛайн Проекты" акт Pr001333 от 25.07.20194. Специализированное ПО: КОМПАС-3D V16 договор: лицензионный договор шифр проекта Л-2015-58178 №1201/15 от 02.06.2015 ООО "АСКОН-Северо-Запад" Программный комплекс САЕ-класса Femap with Nastran договор: Сублицензионный договор № 764/15 от 13.02.2015 ЗАО "СофтЛайн Трейд" (акт Tr8267 от 30.03.15)

		<p>Matlab договор: № 494/07 от 09.11.2007 ЗАО "СофтЛайн Трейд", акт №Тг068983 от 19.12.2007</p> <p>AutoCAD 2016, согласно Autodesk Account университета administrator@kantiana.ru,</p> <p>Python 2.7.8, лицензия GPL</p> <p>PTC Mathcad, договор №494/07 от 09.11.2007, ЗАО "СофтЛайн Трейд" акт №Тг068983 от 19.12.2007</p> <p>PTV VISUM 8 академическая версия программного комплекса PTV, договор № 1954 от 21.09.2015 ООО "А+С Консалт".</p>
4	Лаборатория нефтегазовой техники (ауд. 216)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оснащение специализированной учебной мебелью. 2. ПК, с возможностью подключения к сети интернет и эл. инф. обр. среде 3. Специальные макеты – буровая вышка 4. Специальные макеты – станок качалка 5. Специальные макеты – установки подготовки и хранения нефти 6. Специальные макеты – установка заправки топлива. 7. Специальные макеты – нефтегазовые трубы, арматура 8. Специальные макеты – вентели, задвижки, преенторы 9. Специальные макеты – буровые долота
5	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (Лаборатория инженерного оборудования жилищно-коммунального хозяйства) № 210	<p>Специализированная мебель:</p> <p>Технические средства обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 1 шт. - видеопроектор Canon LV-8235 стационарный - Экран Lumien Master <ol style="list-style-type: none"> 1. Лабораторная установка «Автоматизированный тепловой пункт» АТП-01 2. Комплект учебно-лабораторного оборудования «Автоматизация в водоснабжении и водоотведении» АВВ 3. Комплект учебно-лабораторного оборудования «Монтаж, наладка и ремонт систем водоснабжения и отопления» СВО-МН 4. Стенд-тренажер "Газораспределительный пункт" СТ-ТР-ГРП-01 5. Стенд-тренажер «Отработка навыков слесарей газораспределительных пунктов» СТ-ТР-ГРП-02 6. Учебно-лабораторный стенд-тренажер «Технология монтажа сантехнического оборудования и трубопроводов» СО-МН <p>Учебный лабораторный комплекс по исследованию приборов давления, расход и температуры ИПДРТ</p>

13. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
 - продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
 - продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
 - продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА»
ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА МАШИНОВЕДЕНИЯ И ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ

ОТЧЕТ

по производственной преддипломной практике

Студента 2 года обучения
магистратуры
очной формы обучения
направления 43.03.01 Сервис
Ивановой И.И.

Проходившей (го) производственную преддипломную практику на предприятии
«.....» в сроки с «...» _____ 20__ г. по «...» _____ 20__ г.

Руководитель преддипломной практики от предприятия:

Ф.И.О. _____
Должность _____ М.П.

Руководитель производственной преддипломной практики от кафедры:
Ученая степень (к.т.н., д.т.н.), ученое звание (доцент, профессор)

Дата сдачи отчета на кафедру: «__» _____ 20__ г.
Оценка _____

Калининград
20__

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ
Пример оформления дневника
по производственной преддипломной практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА»
ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

ДНЕВНИК
прохождения производственной преддипломной практики

Студента (ки) _____ курса Направления _____

(Ф.И.О)

Место прохождения практики

Руководитель практики от предприятия _____

Дата	Содержание выполненных работ	Подпись руководителя практики
	*	
	*	

**Задание на практику выдаётся руководителем производственной преддипломной практикой от кафедры*

Сроки прохождения производственной преддипломной практики: _____

Подпись практиканта _____ / _____

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от предприятия _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

Рекомендуемое содержание «ОТЧЁТА» по производственной преддипломной практике

Содержание	Стр.
Введение	
1 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ	
1.1 Наименование, местоположение и история создания предприятия	
1.2 Миссия предприятия, цели и виды его деятельности	
1.3 Организационно-правовая форма предприятия, его организационная структура и структура управления	
2. ХАРАКТЕРИСТИКА МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПРЕДПРИЯТИЯ	
2.1 Характеристика основного оборудования предприятия (<i>фотографии оборудования обязательно</i>)	
2.2 Организация технологических и производственных процессов на предприятии	
3. РАЗРАБОТКА НАПРАВЛЕНИЙ ОПТИМИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ (ОРГАНИЗАЦИИ) СФЕРЫ СЕРВИСА	
3.1. Анализ эффективной деятельности; анализ проблем	
3.2. Пути решения выявленных проблем	
Заключение	
Список использованных источников	
Приложение	

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель практики от БФУ им. И. Канта

_____ / _____ /

« ____ » _____ 20__ г.

для

(ФИО студента)

Место прохождения:

Срок прохождения: с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

Цель прохождения:

Задачи: -

Содержание:

Планируемые результаты:

1	
2	
3	
4	
5	
...	

Форма отчетности:

Форма контроля:

Ознакомлен(а)

(подпись студента)

« ____ » _____ 20__ г.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель практики от БФУ им. И. Канта

_____/_____/_____
«__» _____ 20__ г.

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель практики
от профильной организации

_____/_____/_____
«__» _____ 20__ г.

для

(ФИО студента)

Место прохождения:

Срок прохождения: с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Цель прохождения:

Задачи: -

Содержание:

Планируемые результаты:

1	
2	
3	
4	
5	
...	

Форма отчетности:

Форма контроля:

Ознакомлен(а)

(подпись студента)

«____» _____ 20__ г.

СОВМЕСТНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) НА ПРАКТИКУ

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель практики от БФУ им. И. Канта

_____/_____/_____
«___»_____20__ г.

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель практики
от профильной организации

_____/_____/_____
«___»_____20__ г.

для _____,
(ФИО студента)

Срок прохождения: с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Место прохождения: _____

№ п/п	Наименование этапа практики	Виды работ (ПРИМЕР формулировок)	Сроки выполнения	Отметка о выполнении
1	Организационно – подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> - ознакомление с индивидуальным заданием; - прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также действующими в организации правилами внутреннего трудового распорядка организации; - ознакомление с отчетной документацией о прохождении практики - выполнение индивидуального задания; - ежедневное выполнение установленных программой практики видов работ; 	«___» _____ 20__ г.	
2	Основной этап	<ul style="list-style-type: none"> - сбор, обработка и систематизация материала по конкретному этапу прохождения практики; - заполнение отчета о прохождении практики 	с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.	
3	Заключительный этап	<ul style="list-style-type: none"> - прохождение промежуточной аттестации по результатам прохождения практики 	«___» _____ 20__ г.	

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»
Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины
«Производственный персонал сервисного предприятия»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: " "

Калининград

Содержание рабочей программы

1. Пояснительная записка

- 1.1. Наименование дисциплины (модуля)
- 1.2. Место дисциплины в структуре ООП
- 1.3. Объем дисциплины
- 1.4. Перечень планируемых результатов обучения

2. Содержание дисциплины

- 2.1. Тематический план
- 2.2. Основные темы курса
- 2.3. Тематика практических работ
- 2.3. Тематика лабораторных работ

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

- 3.1. Перечень компетенций
- 3.2. Показатели достижения компетенций
- 3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций
- 3.4. Критерии оценки знаний

4. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины

- 4.1. Рекомендуемая основная литература
- 4.2. Рекомендуемая дополнительная литература

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

6. Методические указания для обучающихся

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

- 9.1. Практико-ориентированный блок освоения дисциплины
- 9.2. Темы для контрольных и проверочных работ
- 9.3. Темы для самостоятельного изучения
- 9.4. Вопросы для итогового контроля
- 9.5. Примеры тестовых заданий

1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины (модуля)

ФТД.В.01 «Производственный персонал сервисного предприятия»

Целью освоения дисциплины «Производственный персонал сервисного предприятия» является формирование комплекса знаний, умений и навыков по организации труда персонала предприятий сервиса, имеющих важное значение для организации управления предприятием сервиса посредством выявления путей снижения издержек производства, роста прибыльности и конкурентоспособности, повышения стимулов работников к высокопроизводительному труду.

Задачами курса являются:

- усвоение студентами теоретических и методических основ организации труда персонала предприятий сервиса;
- овладение современными методами анализа трудовых процессов, оценки и проектирования систем организации труда;
- ознакомление с методами и организационными формами управления организацией труда на предприятиях и в организациях как неотъемлемой части управления комплексным (техническим, организационным, экономическим, социальным) развитием предприятий;
- приобретение студентами основ практических навыков организации труда персонала на основе полученных знаний с учетом конкретных производственных условий.

Аудиторные занятия по дисциплине «Производственный персонал сервисного предприятия» проводятся с использованием современных методов преподавания профессиональных дисциплин в высшей школе.

Лекционные занятия построены на вовлечении студентов в ход обсуждения темы, материал преподносится на основе проблемно-ориентированного метода, в ходе лекции приводятся многочисленные примеры из практики специалистов сферы сервиса. Семинарские занятия представляют сочетание различных форм проведения практических занятий: это решение задач и тестовых заданий, презентации, деловые игры и т.п.

Задания и вопросы, выносимые на семинары, предполагают необходимость выполнения как устной, так и письменной работы.

Эффективность изучения курса «Производственный персонал сервисного предприятия» определяется достижением главного результата - подготовки высокопрофессиональных специалистов по сервису, конкурентоспособных на рынке труда и ориентирующихся в быстроменяющейся жизненной и профессиональной ситуации.

1.2. Место дисциплины в структуре Основной образовательной программы (ООП) подготовки бакалавра по направлению 43. 03.01 «Сервис»

Учебная дисциплина «Производственный персонал сервисного предприятия» относится к блоку факультативных дисциплин (ФТД.В.01). Дисциплина изучается в 7 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

1.3. Объем дисциплины «Производственный персонал сервисного предприятия» в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Производственный персонал сервисного предприятия» составляет 72 часа, в том числе аудиторная нагрузка составляет 36,25 часов, самостоятельная работа студентов – 36,75 часов, 2 зачетные единицы, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации обучающихся.
--

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Производственный персонал сервисного предприятия», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, знаний, умений и владений студента в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины «Производственный персонал сервисного предприятия» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>В результате освоения дисциплины студенты должны</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; • основные принципы и критерии регламентации и проектирования организации труда персонала; • методы определения границ экономической и психофизиологической целесообразности • разделения и кооперации труда при проектировании и рационализации организации труда персонала; • рациональное оснащение и планировку рабочих мест; • теоретические основы проектирования систем обслуживания рабочих; • знать основные принципы и методы организации технического нормирования и процессов труда по управлению трудовым коллективом; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • устанавливать и развивать отношения сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами; • работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • осуществлять индивидуальное планирование рабочего времени; • уметь классифицировать условия труда по степени тяжести; • проектировать рациональную
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.	
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	

		<p>планировку рабочего места, в том числе на основе изучения степени удовлетворенности содержательной и технологической составляющей трудовой деятельности персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> • оценивать и вносить предложения по оптимизации режимов труда и отдыха <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами конструктивного разрешения сложных профессиональных и этических ситуаций в коллективе • технологиями работы с «трудным клиентом» • владеть методами определения экономической эффективности мероприятий по улучшению условий труда • навыками исследования трудовых процессов; • навыками делегирования функций, полномочий и ответственности. • навыками мотивации персонала к высокопроизводительной работе посредством рациональной организации их трудовой деятельности.
--	--	---

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

2. Содержание дисциплины

2.1 Тематический план

№ рзд	Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа студента (в т.ч. ксп)
		Всего	Лекции	Практик. занятия	Лаб.	
1	Трудовой процесс и рационализация методов его выполнения	2	2	-	2	4
2	Разделение и кооперация труда на предприятии	4	2	2	-	4
3	Психофизиологические особенности деятельности персонала на предприятиях сервиса	6	4	2	-	4
4	Организация и обслуживание рабочих мест	10	2	2	4	4
5	Аттестация и рационализация рабочих мест	2	-	2	-	4
6	Условия труда и их нормализация	3	2	1	-	4
7	Формы организации труда	2	2	-	-	4
8	Особенности организации труда различных категорий персонала	3	2	1	-	4
9	Управление совершенствованием организацией труда на предприятии	4	2	-	2	3
	Промежуточная аттестация	0,25				
	Контрактная работа					
	Самостоятельная работа					0,75
	Всего дисциплине	36	18	10	8	35
	Итого по дисциплине:	Зачет (семестр 7)				
		72 ч				
		2 ЗЕ				

*3Е – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

2.2. Основные темы курса

Тема 1: Трудовой процесс и рационализация методов его выполнения

Трудовой процесс и его структура. Критерии оптимальности трудовых процессов. Понятие производственного, технологического и трудового процессов. Структура производственной операции. Метод труда. Понятие рациональных методов труда. Принципы проектирования и рационализации трудовых процессов. Этапы проектирования и рационализации трудовых процессов. Критерии отбора трудовых процессов, подлежащих рационализации. Определение экономической эффективности

от внедрения вновь спроектированных трудовых процессов.

Понятие, функции и задачи технического нормирования труда. Классификация затрат рабочего времени в системе нормирования и организации труда. Методы изучения затрат рабочего времени. Хронометраж. Фотография рабочего времени. Нормативы по труду: классификация и содержание.

Объекты и методы нормирования труда. Научное обоснование норм труда. Виды трудовых норм. Методика определения норм времени при различных формах организации труда персонала. Особенности установления норм для ручных, машинно-ручных, машинных, автоматизированных и аппаратурных процессах. Учет интенсивности труда в процессе нормирования.

Нормирование работ по обслуживанию производства и управлению им. Учет и анализ качества норм труда. Показатели и методы оценки качества норм труда.

Тема 2: Разделение и кооперация труда на предприятии

Разделение и кооперация труда – объективная необходимость коллективного производства. Понятие разделения и кооперации труда, их взаимосвязь.

Единичное внутрипроизводственное разделение труда, его сущность и значение в системе организации труда. Структура единичного разделения труда. Критерии эффективности разделения труда. Основные формы разделения труда: совмещение профессий и трудовых функций, организация многостаночного обслуживания.

Формы кооперации труда на предприятии. Особенности кооперации труда по технологическому и предметному признакам. Кооперация и коллективные формы организации труда. Конвейерная система организации труда. Сущность бригадной формы организации труда. Классификация и разновидности бригад. Основные направления совершенствования разделения и кооперации труда.

Тема 3: Психофизиологические особенности деятельности персонала на предприятиях сервиса

Психофизиологические особенности труда персонала. Прием информации: ощущения и восприятие. Острота зрения, поле зрения, глубинное зрение, видимость, обзорность. Внимание. Переработка информации: память и мышление. Готовность памяти, скорость запоминания, точность запоминания, продолжительность запоминания, виды мышления. Эмоциональные и волевые процессы в деятельности персонала

Работоспособность. Фазы и виды работоспособности. Утомление, переутомление. Влияние их на работоспособность. Влияние курения и алкоголя на работоспособность. Зависимость работоспособности от состояния здоровья.

Показатели функциональных состояний. Этапы формирования функционального состояния. Факторы, влияющие на формирование функционального состояния. Структура функционального состояния. Приемы управления функциональными состояниями. Виды функциональных состояний: психологическая готовность к деятельности, психические состояния в чрезвычайных ситуациях, стресс.

Биоритмы. Виды биоритмов. Функции биоритмов. Нарушение (десинхроноз) биоритмов. Внутренний и внешний десинхроноз. Признаки и последствия десинхроноза. Методы коррекция десинхроноза. Влияние биоритмологии на надежность водителя. Хронотип человека

Тема 4: Организация и обслуживание рабочих мест

Понятие рабочего места как первичного звена в организации производства и труда и как социотехнической системы. Виды рабочих мест и их классификация. Социально-экономическое значение и задачи рациональной организации рабочих мест.

Понятие организации рабочего места. Элементы организации рабочего места. Общие требования к организации рабочих мест. Специализация и оснащение рабочих мест. Основные элементы материально-технического и организационного оснащения

рабочих мест и их характеристика. Влияние специализации рабочего места на его оснащение.

Планировка рабочего места и ее виды. Эргономическое обоснование планировки рабочих мест. Рабочая зона и ее структура. Зоны досягаемости. Углы видимости в рабочей зоне. Рабочая поза.

Основные требования, предъявляемые к размещению орудий и средств труда на рабочем месте.

Анализ уровня оснащенности рабочих мест и рациональности их планировки. Типовые проекты организации рабочих мест и их привязка к конкретным производственным условиям.

Обслуживание рабочих мест. Значение бесперебойного и качественного обслуживания рабочих мест. Основные функции обслуживания рабочих мест. Формы и системы обслуживания, факторы, влияющие на их выбор. Требования, предъявляемые к системе обслуживания рабочих мест.

Анализ уровня обслуживания рабочих мест. Технологическая и организационная регламентация обслуживания рабочих мест

Тема 5: Аттестация и рационализация рабочих мест

Сущность, цели и задачи аттестации рабочих мест. Этапы аттестации и рационализации рабочих мест и их содержание. Назначение и содержание аттестации рабочих мест по условиям труда

Тема 6: Условия труда и их нормализация

Производственная среда и ее воздействие на организм и работоспособность человека.

Понятие условий труда и их место в рациональной организации и повышении эффективности труда и социальной защищенности работников в процессе труда. Улучшение условий труда как социально-экономическая задача и функция руководства предприятием.

Психофизиологические трудовые, санитарно-гигиенические, эстетические и эргономические, социально-психологические элементы условий труда.

Оценка тяжести труда и разработка мероприятий по ее снижению. Основные направления работы по улучшению условий труда.

Значение научно обоснованных режимов труда и отдыха для снижения влияния неблагоприятных условий труда и поддержания работоспособности. Разновидности режимов труда и отдыха.

Динамика работоспособности как основа разработки рационального режима труда и отдыха. Типовые режимы труда и отдыха. Организация внутрисменного отдыха работников. Графики сменной работы и их виды. Выбор графика для различных групп работников с учетом конкретных производственных условий. Организация многосменной работы.

Пути повышения активности, ответственности и заинтересованности предпринимателей в улучшении условий труда.

Тема 7: Формы организации труда

Понятие о формах организации труда, их классификация.

Сущность коллективной (бригадной) формы организации труда. Основные технологические, организационные, экономические и социально-психологические факторы, определяющие необходимость и эффективность коллективного труда.

Понятие производственной бригады как трудового коллектива. Виды производственных бригад, основные условия их эффективного применения. Формирование производственных бригад и их самоуправление.

Основные тенденции в развитии коллективной формы организации труда. Коллективные формы организации и стимулирования труда. Организация бригадного и арендного подряда. Особенности внутрибригадной организации труда.

Экономическая и социальная эффективность коллективной формы организации труда. Основные направления повышения эффективности прогрессивных форм коллективного труда.

Тема 8: Особенности организации труда различных категорий персонала

Виды умственного труда. Особенности организации трудовых процессов с преобладанием умственного труда.

Особенности труда руководителей, специалистов и служащих (технических исполнителей).

Разделение в сфере управленческого труда: виды, пути рационализации. Особенности технологического, функционального и квалификационного разделения труда. Регламентация управленческого труда: понятие, формы и объекты регламентации. Положение о структурном подразделении и должностные инструкции работников: требования к их разработке и содержанию.

Процессы труда по управлению коллективом. Функции управления, виды работ, операции, первичные элементы операции. Методы и средства выполнения управленческих операций.

Организационно-распорядительская деятельность.

Пути совершенствования организации управленческого труда. Организация рабочих мест служащих, совершенствование условий труда. Роль технических средств в изменении характера и содержания труда служащих.

Особенности организации труда вспомогательных и обслуживающих рабочих. Роль регламентации в организации процессов обслуживания и повышения эффективности труда работников.

Регламентация трудовых процессов, организации рабочих мест. Особенности использования коллективных форм организации труда рабочих, занятых выполнением процессов обслуживания.

Тема 9: Управление совершенствованием организацией труда на предприятии

Система управления организацией труда: понятие, структура. Организационное обеспечение управления организацией труда. Организационные решения, их виды, подходы к формированию и характеристика.

Тенденции в развитии государственной системы управления трудом и, в частности, организацией и нормированием труда.

Организационно-функциональная структура управления организацией и нормированием труда на предприятии. Программно-целевое управление организацией труда. Система внутрипроизводственного планирования внедрения организации труда на предприятиях. Связь планирования с научно-техническим и социальным развитием коллектива предприятия. Оптимальное соотношение степени централизации и децентрализации функций управления. Способность работников и первичных производственных коллективов к самоорганизации труда. Самоорганизация труда и ее место в управлении организацией труда на предприятии. Дисциплина и ее виды.

Взаимосвязь дисциплины и организации труда. Пути формирования высокой дисциплины труда.

Анализ существующей организации труда и выбор направлений ее рационализации.

Субъекты анализа и проектирования организации труда. Методы проектирования.

Уровень организации труда: понятие и система характеризующих ее показателей. Выбор объекта для совершенствования организации труда, регистрация сложившейся организации труда, ее критический анализ и оценка, алгоритм

проектирования, отражение в соответствующей документации. Информационная и нормативная база для совершенствования организации труда.

Типизация организационных решений. Методика разработки и внедрения типовых решений.

Учет требований НОТ на стадии проектирования новых производств.

Планирование мероприятий по совершенствованию организации труда в бизнес-планах и во внутрифирменном планировании. Необходимость и формы поощрения работников за участие в разработке и внедрении мероприятий организационного характера.

Социально-экономическое обоснование организационных мероприятий – неотъемлемая часть внутрифирменного планирования организации труда. Основные задачи определения экономической эффективности мероприятий и работ по совершенствованию организации труда.

Виды и источники появления экономического эффекта. Система показателей и методика их расчета.

2.3. Тематика практических работ

Цель проведения практических занятий состоит в закреплении теоретических знаний и приобретении практических навыков по организации труда персонала современных организаций с технологических, организационных, управленческих и социально-психологических позиций.

Основными задачами при проведении практических занятий является:

- изучение теоретических основ организации труда персонала;
- выявление тенденции развития научной организации труда на основе отечественного и зарубежного опыта;
- овладение навыками изучения затрат рабочего времени на операции, используя различные методы статистического и микроэлементного нормирования, экспертное нормирование и аналитическое;
- формирование практических навыков по расчету трудоемкости операций и процессов;
- обучение методам оценки эффективности труда персонала;

Практические занятия осуществляется в виде традиционных семинарских занятий по обсуждению докладов, презентаций, самостоятельно подготовленных студентами по рекомендуемым вопросам, с проведением творческих дискуссий, тестированием по тематике занятий и решение задач.

№ п/п	№ темы дисциплины	Наименование и содержание практического занятия
1.	Тема 2: Разделение и кооперация труда на предприятии	<p style="text-align: center;">2.1 Темы докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Конвейерная система организации коллективного труда. 2. Значение рациональной организации рабочих мест на производстве 3. Взаимосвязь кооперации и разделения труда от типа производства и организации рабочего процесса 4. Бригадная форма организации труда. Классификация и функции бригад. <p style="text-align: center;">2.2. Решение задач</p>
2.	Тема 3: Психофизиологические особенности	<p style="text-align: center;">3.1 Темы докладов</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Влияние шума и вибрации на работоспособность водителя.

	деятельности персонала на предприятиях сервиса	<p>2. Здоровье водителя и его влияние на работоспособность</p> <p>3. Стресс в деятельности персонала и методы борьбы с ним</p> <p>4. Психические состояния в чрезвычайных ситуациях</p> <p>5. Психологические аспекты травматизма</p> <p>6. Эмоциональные состояния. Эмоциональная напряженность</p> <p style="text-align: center;">3.2. Тестирование</p>
3.	Тема 4: Организация и обслуживание рабочих мест	<p style="text-align: center;">4.1 Темы докладов:</p> <p>1. Роль и значение качественного обслуживания рабочих мест для эффективной производственной деятельности.</p> <p>2. Зависимость форм и систем обслуживания от типа производства.</p> <p>3. Обслуживания рабочих мест по системе «Точно во время».</p> <p style="text-align: center;">4.2. Решение задач</p>
4.	Тема 5: Аттестация и рационализация рабочих мест	<p>Аттестация рабочего места - базовое направление в современном менеджменте. Паспорт рабочего места - структура документа, зарубежный и отечественный опыт по его применению</p> <p>Самостоятельная работа: разработать паспорт рабочего места для специалистов: директора сервисного предприятия (автосервиса, АЗС, управляющей компании); начальника отдела логистики, офис-менеджера.</p>
5.	Тема 6: Условия труда и их нормализация	<p style="text-align: center;">6.1 Темы докладов:</p> <p>1. Вредные и опасные факторы на производстве;</p> <p>2. Документы, регламентирующие условия труда;</p> <p>3. Оптимальные условия труда для работников, занятых на производстве</p> <p style="text-align: center;">6.2. Решение задач</p>
6.	Тема 8: Особенности организации труда различных категорий персонала	<p style="text-align: center;">8.1 Темы докладов:</p> <p>1. Разделение и кооперация труда в сфере управления.</p> <p>2. Организационные и социальные нормативы в системе организации управленческого труда.</p> <p>3. Классификация регламентов труда управленческого персонала. Организационные формы регламентации труда управленческого персонала.</p> <p style="text-align: center;">8.2. Решение задач</p>

2.4. Тематика лабораторных работ

Цель лабораторной работы – закрепление теоретических знаний, практических навыков в исследовании и проектировании более совершенной организации труда работников предприятия.

Задачи лабораторной работы:

- ознакомление с системой показателей, используемых в анализе фактического состояния организации труда по отдельным элементам;
- ознакомление с имеющимися нормативными материалами;

- приобретение навыков проектирования более совершенной организации труда и расчета экономической эффективности предлагаемого проектного решения.

Лабораторная работа №1 Проектирование метода труда

Лабораторная работа №2 Проектирование рабочего места

Лабораторная работа №3 Проектирование системы обслуживания рабочих мест

Лабораторная работа №4 Проектирование более совершенных условий труда

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Перечень компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>В результате освоения дисциплины студенты должны</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; • основные принципы и критерии регламентации и проектирования организации труда персонала; • методы определения границ экономической и психофизиологической целесообразности • разделения и кооперации труда при проектировании и рационализации организации труда персонала; • рациональное оснащение и планировку рабочих мест; • теоретические основы проектирования систем обслуживания рабочих; • знать основные принципы и методы организации технического нормирования и процессов труда по управлению трудовым коллективом; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • устанавливать и развивать отношения сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами; • работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • осуществлять индивидуальное
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.	
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	

		<p>планирование рабочего времени;</p> <ul style="list-style-type: none"> • уметь классифицировать условия труда по степени тяжести; • проектировать рациональную планировку рабочего места, в том числе на основе изучения степени удовлетворенности содержательной и технологической составляющей трудовой деятельности персонала; • оценивать и вносить предложения по оптимизации режимов труда и отдыха <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами конструктивного разрешения сложных профессиональных и этических ситуаций в коллективе • технологиями работы с «трудным клиентом» • владеть методами определения экономической эффективности мероприятий по улучшению условий труда • навыками исследования трудовых процессов; • навыками делегирования функций, полномочий и ответственности. • навыками мотивации персонала к высокопроизводительной работе посредством рациональной организации их трудовой деятельности.
--	--	--

3.2. Показатели достижения компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Форма оценочных средств (ОС)
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	✓ Выполнение промежуточного тестирования по разделам дисциплины (см. п. 9.5)
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	✓ Выполнение контрольных работ не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, и до даты проведения зачета

ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.	(см. п. 9.2) ✓ Написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов, выполнение индивидуальных заданий (см. п.9.3)
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	✓ Решение текущих практических заданий, кейс-ситуаций (см. п.9.1.) по конкретным практическим занятиям ✓ Итоговая аттестация по дисциплине в виде зачета (см. п. 9.4)

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями,	Работает при прямом наблюдении

		требуемыми для выполнения простых задач	
--	--	--	--

Реализация компетенции ОК-4, ОК-5 и ПК-9

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

Для формирования компетенций необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания.

Этапы формирования компетенций и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
	<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>ПКС-11 Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.</p> <p>ПКС-13 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг</p>		
Содержание этапов	<ul style="list-style-type: none"> • способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; • основные принципы и критерии регламентации и проектирования организации труда персонала; • методы определения границ экономической и психофизиологической целесообразности • разделения и кооперации труда при проектировании и рационализации 	<ul style="list-style-type: none"> • устанавливать и развивать отношения сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами; • работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • осуществлять индивидуальное планирование рабочего времени; 	<ul style="list-style-type: none"> • методами конструктивного разрешения сложных профессиональных и этических ситуаций в коллективе • технологиями работы с «трудным клиентом» • владеть методами определения экономической эффективности мероприятий по улучшению условий труда • навыками исследования трудовых процессов; • навыками делегирования функций, полномочий и

	<p>организации труда персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> • рациональное оснащение и планировку рабочих мест; • теоретические основы проектирования систем обслуживания рабочих; • знать основные принципы и методы организации технического нормирования и процессов труда по управлению трудовым коллективом 	<ul style="list-style-type: none"> • уметь классифицировать условия труда по степени тяжести; • проектировать рациональную планировку рабочего места, в том числе на основе изучения степени удовлетворенности содержательной и технологической составляющей трудовой деятельности персонала; • оценивать и вносить предложения по оптимизации режимов труда и отдыха 	<p>ответственности. навыками мотивации персонала к высокопроизводительной работе посредством рациональной организации их трудовой деятельности</p>
Виды занятий	<p>Интерактивные практические занятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лабораторные работы; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<p>Интерактивные практические занятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лабораторные работы; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	<p>Интерактивные практические занятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Лабораторные работы; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Отчет по лабораторным заданиям • Реферат; доклад • Собеседование; • Зачет; 	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Отчет по лабораторным заданиям • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Отчет по лабораторным заданиям • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Зачет;

		• Зачет;	
--	--	----------	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапах

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>ПКС-11 Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.</p> <p>ПКС-13 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг</p>			
Повышенный уровень	<p>Показать умения в области проектирования рациональной организации труда, делегирования полномочий и ответственности, определения степени рациональности и оптимальности организационно-управленческих и экономических решений в сфере организации труда персонала предприятий сервиса.</p> <p>Находить организационно-управленческие решения при формировании рабочих команд, уметь предлагать способы оптимизации групповой динамики, производить расчеты по нормированию труда и на основе этого предлагать пути и рационализации рабочих мест и труда персонала предприятия сервиса.</p>		
Пороговый уровень	<p>Уметь анализировать различные подходы к проектированию организации трудовой деятельности, уметь проводить сравнительный анализ организационных структур управления и разграничения обязанностей персонала различных категорий.</p> <p>Продемонстрировать понимание правильной организации рабочего места, организации трудовой деятельности персонала различных категорий</p>		

Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	№ Темы раздела дисциплины/модуля «Производственный персонал сервисного предприятия»								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Этапы формирования компетенции								
УК-3	+	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-6	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ПКС-11	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ПКС-13	+	+	+	+	+	+	+	+	+

3.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы компетенций

Методические материалы, позволяющие оценить знания, умения и практические навыки, приобретенные обучающимися в процессе освоения дисциплины, включают:

- комплект вариантов контрольных и тестовых работ;
- вопросы для промежуточного и итогового контроля.

Начальный этап формирования компетенций предполагает владение студентом практическими навыками решения основных задач, способностью самостоятельно выполнять текущие домашние задания; выполнение типовых расчетных заданий; знание основных определений, формул, формулировок, необходимых для решения задач. Студенты, освоившие **начальный этап** формирования компетенции, получают отметку «+» по дисциплине.

Базовый уровень формирования компетенции предполагает ответ студента на два вопроса экзаменационного билета. Возможны неточности и пробелы в формулировках, не нарушающие общей логики рассуждений. При ответе на дополнительные вопросы необходимо показать знание основных понятий и формулировок наиболее важных фактов программы курса. Студенты, освоившие **базовый уровень** формирования компетенции, получают положительную отметку по дисциплине.

3.4. Критерии оценки знаний

Итоговый контроль проводится в виде зачета, который проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к зачету получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой: практические работы, контрольные работы, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия, сдавшие и защитившие реферат, а также промежуточное тестирование по разделам дисциплины. Билет содержит два теоретических вопроса.

Критерии оценки освоения студентами практических навыков

Оценка результатов выполнения практического навыка на практическом занятии осуществляется с учетом качества выполненной работы и отдельная оценка «+» по практическому навыку выставляется.

«-» выставляется за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности студента выполнить практический навык. Студент обязан пересдать данный практический навык во время, выделенное на индивидуальные консультации.

Количество «+» должно совпадать с количеством практических занятий, согласно учебного плана.

Критерии оценки промежуточного тестирования

Тестовые задания студентами сдаются в течение изучения дисциплины по каждому разделу, являются формой промежуточного контроля. Студентами прошедшими промежуточное тестирования, считаются обучающиеся решившие 90% и более тестовых заданий по каждому разделу дисциплины

Оценка практического навыка (контрольные работы)

При правильном выполнении практического навыка студент допускается к зачету.

За выполнение практического навыка с отдельными ошибками или за абсолютно неправильное выполнение практического навыка, либо при полной неспособности выполнить практический навык студент не допускается к экзамену. Смена задания практического навыка не допускается.

Критерии оценки знаний студентов на экзамене и на зачете с оценкой

Оценка ответа на теоретический вопрос

Во время подготовки к ответу на экзаменационный билет (в течение не более 40 минут), состоящий из двух теоретических вопросов и практического задания студент

излагает ответ в письменном виде (возможен также письменный ответ не связным текстом, а в виде подробного плана-конспекта).

Отметка **«зачтено»** ставится, если:

- студент знает основные разделы дисциплины,
- знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, или знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, но в ответе на вопросы отсутствуют понятия, необходимые для полного раскрытия вопроса билета, нарушается логика изложения материала,
- подкрепляет свой ответ на вопрос ссылкой на нормативно-правовые акты
- имеет творческий подход,
- ответил на тестовые вопросы, не допустивши ошибок или ответил на тестовые вопросы, сделавши исправления и пометки.

Отметка **«не зачтено»** ставится, если:

- студент не знает основные разделы дисциплины,
- не знает определения основных понятий,
- ответил только на один вопрос билета,
- не ориентируется в материале курса,
- не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки.

Если студент не полностью изложил фактический материал даже в сокращенном объеме, требуемом на зачете, не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки ему не выставляется оценка.

Каждый студент имеет право сменить билет (обратившись с такой просьбой к экзаменатору в течение 5 минут после получения билета). Повторная смена билета не допускается. При смене билета время на подготовку к нему увеличивается на 10 минут.

Оценка студента, пользующегося во время экзамена шпаргалкой

При наличии у студента во время сдачи экзамена шпаргалки (к этому факту приравнивается подсказка, а также пользование сотовым телефоном) студент удаляется с зачета.

4. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

4.1. Рекомендуемая основная литература

1. **Экономика фирмы [Электронный ресурс]:** учеб. для акад. бакалавриата/ Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых; под ред. В. Я. Горфинкеля. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юрайт, 2016. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 485, [1] с.: рис., табл.. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 482-485. - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-6052-5. - ISBN 978-5-9692-1641-9: 24055.92, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

2. **Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]:** учеб. пособие для вузов/ [Н. И. Веревкин [и др.] ; под ред. Н. А. Давыдова. - Москва: Академия, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 400 с.: рис., табл.. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-7172-5: 6758.00, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

3. **Управление персоналом организации [Электронный ресурс]:** учеб. пособие для вузов/ [А. Я. Кибанов [и др.]; под ред. А. Я. Кибанова; Гос. ун-т упр.. - 4-е

изд., перераб. и доп.. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 693, [1] с.: рис., табл.. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 678-688 (192 назв.). - Лицензия до 23.06.2020 г.. - Удостоен премии Правительства РФ. - ISBN 978-5-16-003671-7: 15100.00, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

4.2. Рекомендуемая дополнительная литература:

1. Рофе, А. И. Организация и нормирование труда: Учебник для вузов по спец.060200-Экономика труда/ А. И. Рофе; Акад.труда и соц. отношений. - М.: МИК, 2001. - 366 с. - Библиогр.:с.359-361. - ISBN 5-87902-102-5: 88.02=, 88.02, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з.N5(1), ч.з.N10(1) Свободны: ч.з.N5(1), ч.з.N10(1)

2. Бычин, В. Б. Организация и нормирование труда: учебник для студ.вузов, обуч. по спец. 060200 "Экономика труда"/ В. Б. Бычин, С. В. Малинин, Е. В. Шубенкова; Рос. экон. акад. им. Г.В. Плеханова. - 3-е изд., перераб. и доп.. - М.: Экзамен, 2005. - 463 с. - Библиогр.: с.397-401(65 назв.) . - ISBN 5-472-00378-4: 185.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1) Свободны: ч.з.N5(1)

3. Генкин, Б. М. Организация, нормирование и оплата труда на промышленных предприятиях: учеб. пособие для вузов/ Б. М. Генкин. - 6-е изд., изм. и доп.. - Москва: Норма; Москва: ИНФРА-М, 2014. - 415 с.: ил., табл.. - Библиогр.: с. 389-394. - ISBN 978-5-91768-499-4. - ISBN 978-5-16-009937-8: 512.40, 512.40, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 14: УБ(13), ч.з.N5(1) Свободны: УБ(13), ч.з.N5(1)

4. Суворов, Г. А. Гигиеническое нормирование производственных шумов и вибраций/ Г. А. Суворов, Л. Н. Шкаринов, Э. И. Денисов. - М.: Медицина, 1984. - 240 с.: рис., табл.. - Библиогр.: с. 231-238. - 1.60 р. Имеются экземпляры в отделах: МБ(1) Свободны: МБ(1)

5. Экономика и организация производства: учеб. для вузов/ рук. авт. коллектива Ю. В. Вертакова ; под ред.: Ю. И. Трещевского, Ю. В. Вертаковой, Л. П. Пидоймо. - Москва: Инфра-М, 2014. - 378, [2] с.: табл.. - (Высшее образование - бакалавриат). - Библиогр.: с. 371-373. - Часть тем представлена на www.znaniium.com. - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-006517-5: 524.15, 524.15, р. 500 экз. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1) Свободны: ч.з.N5(1)

6. Кузнецова, Н. В. Проблемы обеспечения безопасности персонала (социально-экономический аспект)/ Н. В. Кузнецова; М-во образования и науки РФ, Байк. гос. ун-т экономики и права. - Иркутск: БГУЭП, 2011. - ISBN 978-5-7253-2383-2: 120.00, 120.00, р. Имеются экземпляры в отделах: НА(1) Свободны: НА(1)

5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. «Национальная электронная библиотека». (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.

2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 36 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованным источникам и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- подготовка к текущему и итоговому (зачет – 7 семестр) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий на 4 курсе (7-й семестр) очной формы обучения.

Целью дисциплины «Производственный персонал сервисного предприятия» является изучение особенностей и сущности коммуникаций в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, а также приобретение навыков использования и применения полученных знаний в практической деятельности специалистов сферы сервиса.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля, руководит подготовкой докладов студентов на научно-практических конференциях.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в

практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Необходимо посещать лекции, готовиться к семинарским занятиям, выполняя самостоятельную работу, принимать активное участие в обсуждении вопросов для успешного изучения и усвоения учебного материала.

Формой отчетности является зачет (7 семестр).

Зачет является формой контроля выполнения самостоятельной работы студентов. На промежуточную аттестацию студенты приходят с подготовленными в ходе самостоятельной работы материалами. Преподаватель может задавать вопросы относительно содержания заданий, всего учебного курса, учебно-профессиональных затруднений студента, способов подготовки к зачету, методов работы с источниками информации, содержания и технологий образовательного взаимодействия и др.

Каждый студент в процессе освоения дисциплины выполняет задания (пишет реферат, творческое задание или готовит доклад с презентацией по соответствующей тематике), выполняет контрольные работы и на основании этого будет допущен к зачету.

Теоретические занятия проводятся в форме лекций и дискуссий.

Практические занятия проводятся в форме групповых и индивидуальных способов решения задач по темам курса, подготовка докладов и выступлений по темам курсам.

По дисциплине осуществляется текущий, промежуточный и итоговый контроль (в форме зачета).

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает практические задачи, готовит презентации, дискутирует все это, зачитывается как текущая работа студента.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Формой итогового контроля знаний студентов являются зачет. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат), написавшие контрольные работы.

В билете два теоретических вопроса и анализ практической ситуации.

Методические указания для студентов по самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для обучения дисциплине «Производственный персонал сервисного предприятия» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека.
- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий Института транспорта и технического сервиса.

Для проведения лекций, лабораторных и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

- проектор,
- колонки,
- средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
-------	-----------------------	------------

1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации	1. Оснащение специализированной учебной мебелью. 2. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование. 3. Типовое программное обеспечение, необходимое для показа презентаций и работы с текстовыми документами
---	--	---

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>В результате освоения дисциплины студенты должны знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; • основные принципы и критерии регламентации и проектирования организации труда персонала; • методы определения границ экономической и психофизиологической целесообразности • разделения и кооперации труда

		<p>при проектировании и рационализации организации труда персонала;</p> <ul style="list-style-type: none"> • рациональное оснащение и планировку рабочих мест; • теоретические основы проектирования систем обслуживания рабочих; • знать основные принципы и методы организации технического нормирования и процессов труда по управлению трудовым коллективом; • уметь: • устанавливать и развивать отношения сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами; • работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • осуществлять индивидуальное планирование рабочего времени; • уметь классифицировать условия труда по степени тяжести; • проектировать рациональную планировку рабочего места, в том числе на основе изучения степени удовлетворенности содержательной и технологической составляющей трудовой деятельности персонала; • оценивать и вносить предложения по оптимизации режимов труда и отдыха <p style="text-align: center;">владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами конструктивного разрешения сложных профессиональных и этических ситуаций в коллективе • технологиями работы с «трудным клиентом» • владеть методами определения экономической эффективности мероприятий по улучшению условий труда • навыками исследования трудовых процессов; • навыками делегирования функций, полномочий и ответственности. • навыками мотивации персонала к высокопроизводительной работе посредством рациональной организации
--	--	---

		их трудовой деятельности.
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.	
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	

9.1. Практико-ориентированный блок освоения дисциплины «Производственный персонал сервисного предприятия»

Целью практико-ориентированного подхода в подготовке бакалавров является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий:

9.1.1. Примеры практических занятий по дисциплине «Производственный персонал сервисного предприятия»

Практическое занятие №1 Разделение и кооперация труда на предприятии

Задача 1

Какие из перечисленных элементов трудового процесса относятся к трудовым движениям, трудовым действиям, трудовым приемам: измерить деталь; нажать кнопку включения станка; наклониться; переместить взгляд; сделать шаг вправо; переместить корпус влево на три шага; отложить деталь в тару; закрепить деталь в приспособлении; взять инструмент; включить станок; завернуть винт механической отверткой; установить винт в отверстие; нажать педаль; установить заготовку в шаблон; уложить деталь в тару.

Задача 2

Ниже представлен фрагмент операции, выполняемой рабочим на токарном станке.

Трудовые движения:

1. Протянуть руку к рычагу пуска станка.
2. Захватить пальцами рычаг пуска.
3. Нажать на рычаг.
4. Разжать пальцы, отнять руку от рычага пуска.
5. Протянуть руки к рукояткам маховичков продольного и поперечного перемещения суппорта.
6. Взяться за рукоятки маховичков.
7. Поворотом маховичка подвести резец к детали продольно.
8. Поворотом другого маховичка подвести резец к детали поперечно.
9. Работая маховичками одновременно, коснуться резцом детали.
10. Вращая правой рукой маховичок, несколько отвести резец от детали продольно.
11. Разжать пальцы, отнять правую руку от рукоятки маховичка.
12. Протянуть ее к лимбу установки глубины резания.
13. Взяться за рукоятку лимба.
14. Повернуть лимб на требуемое количество делений.
15. Разжать пальцы, отнять руку от лимба.
16. Разжать пальцы, отвести левую руку от рычага маховичка продольного перемещения суппорта.
17. Взяться правой рукой за рычаг включения самохода станка.
18. Нажать на рычаг.
19. Разжать пальцы, отвести руку от рычага включения самохода станка.

Сгруппировать отдельные трудовые движения в действия, приемы, комплексы приемов, дать название каждому из них, исходя из целевого назначения.

Результаты представить в виде таблицы:

Номер трудового движения	Названия действий
	1.
	2.
	и т.д.

Номер трудового действия	Названия приемов
	1.
	2.
	и т.д.

Номер трудового приема	Название комплекса приемов

Методические указания решению задач

Рост производительности труда (П) как следствие снижения трудоемкости изготовления продукции, рассчитывается по следующей формуле:

$$П = \frac{100 \times Т}{100 - Т},$$

где Т – процент снижения трудоемкости продукции в результате внедрения мероприятия.

Можно воспользоваться следующими формулами – зависимостью между изменением показателя производительности труда и экономией рабочей силы (Эч):

$$\varepsilon_n = \frac{100 \times \Pi}{100 + \Pi} \text{ и } \Pi = \frac{100 \times \varepsilon_n}{100 - \varepsilon_n}.$$

Например, если производительность растет на 8%, то число рабочих снижается на 7,4%, а если экономия рабочей силы составляет 8%, то производительность труда растет на 8,7%.

Задача 3

При анализе выполнения одной и той же операции тремя рабочими было выявлено, что затраты времени на ее выполнение в среднем составили (мин.):

- у первого – 0,754;
- у второго – 0,885;
- у третьего – 0,917.

На основании отбора лучших приемов у всех трех рабочих и с учетом применения приспособления спроектирован новый метод ее выполнения, позволивший снизить продолжительность выполнения операции до 0,53 мин.

Определить рост производительности труда за счет внедрения более рационального метода труда.

Задача 4

Нормативная трудоемкость выполнения отдельных сборочных операций составляет: № 1 – 2 мин., № 2 – 1, № 3 – 4, № 4 – 0,5, № 5 – 6 мин. Определить минимально необходимое количество рабочих (явочную и среднесписочную численность) для выполнения каждой из операций, чтобы обеспечить равномерную работу всей технологической цепочки рабочих мест, а также общее число рабочих для обеспечения ее трехсменной работы. Коэффициент приведения явочной численности рабочих к списочной принять равным 1,1.

Задача 5

За смену поточная линия выпускает 280 изделий. Общая трудоемкость сборки одного изделия составляет 49,5 мин. Трудоемкость самих операций соотносится как 1 : 0,5 : 2,5 : 2 : 0,5 : 0,25 : 0,5. Определить необходимую численность рабочих в смену, их расстановку по рабочим местам (по операциям), а также длительность каждой из операций.

Задача 6

Обработка детали на универсальном токарном станке состоит из шести переходов и требует 3,8 чел.-ч. При обработке этой же детали на шести специализированных станках затраты времени составят по операциям 0,2; 0,35; 0,4; 0,15; 0,7; 0,1 чел.-ч.

Дополнительные затраты труда на межоперационную транспортировку детали и обслуживание станков – 0,8 чел.-ч в целом на все операции. Определить процент повышения производительности труда при внедрении данного варианта разделения труда.

Задача 7

Нормативная трудоемкость на обработку изделия по операциям составляет (чел.-ч): токарная – 0,5, слесарная – 1,25, фрезерная – 0,25, сверлильная – 0,75. Определить минимальное количество токарей, слесарей, фрезеровщиков и сверловщиков, а также численность всех рабочих в данной бригаде, обслуживающей технологическую линию.

Задача 8

На производственном участке работает 20 рабочих. Как следует из материалов фотографий рабочего дня, оперативное время у них составляет в среднем 6,7 ч в смену. Для освобождения основных рабочих от выполнения в порядке самообслуживания ряда функций было решено принять дополнительно 3 вспомогательных рабочих. Предполагалось, что оперативное время у основных рабочих возрастет до 7 ч. Продолжительность смены – 8 ч. Можно ли считать данное решение оправданным?

Задача 9

Бригада состоит из 20 чел. Оперативное время у них, как показали фотографии рабочего дня, составляет в среднем 6 ч в смену. Было решено включить в бригаду еще несколько человек для выполнения функций обслуживания. Расчеты показывают, что если принять 2 чел., то оперативное время возрастет до 6,8 ч, а если принять 3 чел., то до 7,9 ч. Продолжительность смены – 8 ч. Какой вариант более эффективен?

Практическое занятие №2 Психофизиологические особенности деятельности персонала на предприятиях сервиса.

Вопросы к занятию:

1. Особенности психических процессов человека при работе в человеко-машинных системах: характеристики сенсорно-перцептивной сферы, памяти, внимания, воображения, имеющие значения для операторской деятельности.
2. Понятие оперативного мышления и его исследование в инженерной психологии.
3. Что такое абсолютный, дифференциальный и оперативный пороги ощущения?
4. В чем заключаются психофизиологические особенности персонала?
5. Укажите основные свойства нервной системы?
6. Что означает понятие психомоторика, время реакций, сенсорная реакция, идеомоторная реакция?

7. Качества личности, способствующие и препятствующие развитию стресса в деятельности операторского типа.
8. Профилактика стресса в профессиональной деятельности.
9. Что такое функциональное состояние?
10. Каким образом функциональное состояние влияет на деятельность оператора?
11. Какие методы контроля функциональных состояний Вы знаете
12. Что представляют собой психофизиологические состояния?
13. Укажите психофизиологические факторы успешности водителя.
14. Укажите особенности состояний: надежность и работоспособность.
15. В чем заключается успех профессиональной деятельности?
16. Эндогенные и экзогенные ритмы. Физиологические механизмы ритмогенеза.
17. Классификация биологических ритмов. Суточные и сезонные ритмы функций организма.
18. Циркадианные ритмы сна и бодрствования. Биологическое значение сна.
19. Адаптация к изменению ритмов внешней среды. Возможности биоритмологической адаптации человека.
20. Перемещение по «временным зонам».

Методический материал

Этапы деятельности оператора:

Этап	Содержание	Выполняемые действия	Влияющие факторы
Прием информации	Формирование перцептивного образа	Обнаружение – выделение объекта из фона. Различение – раздельное восприятие объектов либо выделение деталей. Опознавание – выделение и классификация существенных признаков объекта.	Сложность сигналов, вид и число индикаторов, организация информационного поля, размеры изображений, их технические и физические характеристики.
Оценка и переработка информации	Формирование оперативного образа	Сопоставление заданных и текущих параметров СЧМС. Анализ и обобщение информации.	Способы кодирования, степень сложности информационных моделей, объем отображения.
Принятие решения	Формирование последовательности целесообразных действий для достижения цели на основе преобразования исходной информации	Поиск, выделение и обобщение информации о проблемной ситуации, Построение текущих оперативных образов. Сопоставление и оценка сходства оперативных образов и эталонов, коррекция моделей.	Тип решаемой задачи, число и сложность проверяемых логических условий, сложность алгоритма и число

		Выбор или построение эталонной гипотезы. Принятие принципов и программы действий.	возможных вариантов решения.
Реализация принятого решения	Использование выходных «каналов» человека (двигательного или речевого).	Перекодирование принятого решения в машинный код. Поиск нужного органа управления. Движение руки к органу управления и манипулирование с ним.	Число и тип органов управления, их характеристики, совместимость двигательных операций, компоновка рабочих мест.

Задания для самостоятельной работы:

1. Оцените с помощью психодиагностических методик особенности технического интеллекта и пространственного воображения, внимания, памяти и мышления.
2. Проведите анализ особенностей деятельности персонала конкретных систем с точки зрения надежности и безошибочности.
3. Оцените склонность к риску людей разных профессий и занимающихся разными видами деятельности. Проведите оценку состояния по опроснику хронической усталости
4. Рассмотрите профессиограммы для профессий операторского типа. Выберите для оценки конкретную профессиональную деятельность, ответьте на вопросы Эргономической контрольной карты и заполните таблицу. Сформулируйте требования к субъекту деятельности и профессионально-важные качества специалиста рассмотренной профессии.

Психологический анализ профессиональной среды

№ п.	Название фактора профессиональной среды	Общая характеристика фактора в профессиональной деятельности	Оценка нагрузки в профессиональной деятельности	Требования к субъекту труда
I.	Рабочее место			
I.1.	Физическая нагрузка			
I.2.	Психическая нагрузка			
I.2.1	Органы зрения			
I.2.2	Органы слуха			
I.2.3	Другие органы чувств			
I.2.4	Приборы, средства сигнализации			
II.	Методы работы			
II.1	Физическая нагрузка			
II.2	Психическая нагрузка			
II.3	Окружающая среда			
III.	Микроклимат			
III.1	Акустические			

свойства Другие вредные факторы Организация труда Рабочая и полная нагрузка Производительность системы			
---	--	--	--

Игра «Азбука» на знание терминологии по теме «Режимы труда и отдыха». (3 мин)

Правила игры: преподаватель называет букву, студенты называют слова или словосочетания, связанные с темой домашнего задания.

Буква	Возможные ответы
С	Сменный режим работы Суммированный учет рабочего времени Сокращенная продолжительность рабочего времени Сверхурочная работа
В	Время отдыха Выходные дни Вахтовая работа
О	Отпуск Обеденный перерыв
А	-
Н	Нормальная продолжительность рабочей недели Неполное рабочее время Ночное время Ненормированный рабочий день Нерабочие праздничные дни
Р	Рабочее время Работа в ночное время Режим рабочего времени
К	-
Т	Трудовой кодекс Трудовой договор Табель учета рабочего времени

9.1.2. Примеры лабораторных занятий по дисциплине «Производственный персонал сервисного предприятия»

Цель лабораторной работы – закрепление теоретических знаний, практических навыков в исследовании и проектировании более совершенной организации труда работников предприятия.

Задачи лабораторной работы:

- ознакомление с системой показателей, используемых в анализе фактического состояния организации труда по отдельным элементам;
- ознакомление с имеющимися нормативными материалами;
- приобретение навыков проектирования более совершенной организации труда и расчета экономической эффективности предлагаемого проектного решения.

ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЕ ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЫ

1. Выбор варианта лабораторной работы.

2. Поиск литературы по теме.
3. Выполнение аналитических расчетов.
4. Проектирование и выбор наиболее совершенного варианта организации труда.
5. Экономическое обоснование наиболее совершенного варианта организации труда.
6. Оформление лабораторной работы.

ПРАВИЛА ВЫБОРА ВАРИАНТА ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЫ

Вариант выбирается в соответствии с последней цифрой номера зачетной книжки (цифра 0 соответствует варианту 10).

ОСНОВНЫЕ СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЫ

- Титульный лист.
- План контрольной работы.
- Введение.
- Основная часть.
- Список литературы.

Общий объем контрольной работы – 15–20 стр.

Структура представления результатов решения каждой из лабораторной работы такова:

1. Аналитическая часть, в которой кратко (2–3 стр.) рассматриваются теоретические, методические вопросы совершенствования отдельного элемента организации труда (организация рабочего места, метод труда, обслуживание рабочих мест, улучшение условий труда). Описанию подлежат: состав требуемой исходной информации, порядок ее получения (сбора), обработки, состав аналитических показателей, направления (алгоритм) анализа, основные принципы и направления рационализации.

2. Проектно-расчетная часть включает выполненные студентом необходимые расчеты и проектное решение поставленной задачи.

3. В экономическом обосновании приводится расчет показателей, определяющих экономическую целесообразность предложенного варианта решения задачи (как правило, это расчет показателя роста производительности труда).

Лабораторная работа №1 Проектирование метода труда

Задание:

1. Спроектировать трудовой процесс выполнения сборочной операции, указав все движения, которые должен будет выполнить рабочий. Рекомендуемый трудовой процесс отразить в следующей форме:

Левая рука			Правая рука		
Описание движения	Шифр микроэлемента	Время в ТМУ	Время в ТМУ	Шифр микроэлемента	Описание движения

2. Предложить схему планировки рабочего места, отразив на ней размещение необходимой организационной оснастки (тары для хранения отдельных деталей и собранного узла) и указав расстояние от рабочего до тары с учетом рекомендаций относительно рациональных зон досягаемости рук рабочего.

3. Рассчитать норму времени с использованием микроэлементных нормативов (система МТМ).

Исходные данные. Содержание операции: имеются две детали, которые нужно соединить с помощью болта и гайки. Технологически это выглядит следующим образом: на болт последовательно надевается шайба, первая деталь, вторая деталь, снова шайба и

сверху наворачивается гайка, для чего необходимо сделать 10 оборотов. Собранный узел откладывается в тару, предназначенную для готовой продукции.

Методические указания. Прежде чем приступить к выполнению данного задания, необходимо ознакомиться со следующими принципами:

- Принцип экономии движений. Проектируемый метод должен, по возможности, исключать все лишние, непроизводительные движения и трудовые действия. На решение данной задачи направлен выбор соответствующей планировки рабочего места, а именно – размещение тары с предметами труда, инструментом и т.д.

- Принцип совмещения (параллельности) движений предусматривает одновременное участие в трудовом процессе обеих рук рабочего.

- Принцип непрерывности движений требует такого построения трудового процесса, при котором каждое последующее движение является естественным продолжением предыдущего. Осуществлению данного принципа будет способствовать рациональная организация рабочего места.

- Принцип естественности и простоты движений предполагает учет основных положений биомеханики движений. Движения должны производиться в пределах поля зрения, по возможности быть симметричными и противоположными по направлению, выполняться в свободном, наиболее благоприятном для человека ритме

Проектирование метода труда производится в тесной увязке с планировкой рабочего места.

Последовательность проектирования такова:

1. Выработать метод труда, т.е. определить, какие приемы, действия, движения должен будет выполнять рабочий в процессе сборки узла, их последовательность.

2. Разработать соответствующую планировку рабочего места, разместив в рабочей зоне тару с соответствующими деталями. При этом следует исходить из размеров детали и их количества (норма выработки будет около 1000–1200 шт. в смену). Параметры рабочей зоны, зон досягаемости для рук рабочего при работе в положении сидя даны в справочном пособии по НОТ1.

Планировка рабочего места должна обеспечить соответствующую последовательность

движений рабочего. При этом реализуются следующие правила:

- на рабочем месте должно находиться лишь все необходимое для выполнения работы;

- применяемые предметы оснащения целесообразно располагать в легко достигаемой зоне в соответствии с требованиями антропометрии;

- все то, что требуется для выполнения работы чаще, должно располагаться ближе к

рабочему, что реже – дальше;

- все то, что берется левой рукой, должно располагаться слева, что правой – справа;

- предметы, используемые последовательно, должны находиться рядом, чтобы можно было использовать обратные движения рук и т.п.

1. Отобразить предлагаемый метод труда в следующей форме

Левая рука			Правая рука		
Описание движения	Шифр микроэлемента	Время в ТМУ	Время в ТМУ	Шифр микроэлемента	Описание движения

При этом расстояние, на которое, например, рабочий протягивает руку, чтобы взять деталь, должно соответствовать разработанной планировке.

2. Рассчитать продолжительность сборочной операции (секунды) с использованием предложенного метода труда.

Условные обозначения отдельных движений, а также нормы времени (ТМУ) на их выполнение в системе МТМ даны в справочных материалах (в сокращенном варианте).

Справочные материалы

ТМУ = 0,00001 ч = 0,0006 мин. = 0,036 с.

Протянуть руку – R

Расстояние, см	Вид первого типа движения			
	A	B	C и D	E
1	2	3	4	5
2	2,0	2,0	2,0	2,0
4	3,4	3,4	5,1	3,2
6	4,5	4,5	6,5	4,4
8	5,5	5,5	7,5	5,5
10	6,1	6,3	8,4	6,8
12	6,4	7,4	9,1	7,3
14	6,8	8,2	9,7	7,8
16	7,1	8,8	10,3	8,2
18	7,5	9,4	10,8	8,7
20	7,8	10,0	11,4	9,2
22	8,1	10,5	11,9	9,7
24	8,5	11,1	12,5	10,2
26	8,8	11,7	13,0	10,7
28	9,2	12,2	13,6	11,2
30	9,5	12,8	14,1	11,7
35	10,4	14,2	15,5	12,9
40	11,3	15,6	16,8	14,1
45	12,1	17,0	18,2	15,3
50	13,0	18,4	19,6	16,5
55	13,9	19,8	20,9	17,8
60	14,7	21,2	22,3	19,0
65	15,6	22,6	23,6	20,2
70	16,5	24,1	25,0	21,4
75	17,3	25,5	26,4	22,6
80	18,2	36,9	27,7	23,9

Виды движения «протянуть руку» в зависимости от условий его выполнения:

A – к предмету в определенном месте (в другой руке, под другой рукой);

B – к единичному предмету, положение которого может незначительно изменяться;

C – к предмету, смешанному с другими предметами. Необходимы элементы «искать», «выбирать»;

D – к мелкому предмету, который нужно взять с осторожностью;

E – не к определенной точке; для удержания равновесия; для выполнения следующего движения; убрать руку.

Пример: R30A, что означает: протянуть руку на расстояние 30 см к предмету, находящемуся в определенном месте.

Взять – G

Вид движения	Время, с	Описание	
G1A	2,0	Взять отдельный легко захватываемый предмет (удобно)	
G1B	3,5	Взять маленький или плотно прилегающий к поверхности предмет (неудобно)	
G1C1	7,3	Взять предмет примерно цилиндрической формы (при наличии помехи снизу или с одной стороны) диаметром:	
G1C2	8,7		свыше 12 мм
G1C3	10,8		6–12 мм до 6 мм
G2	5,6	Перехватить предмет пальцами, взять удобнее	
G3	5,6	Передать предмет из одной руки в другую	
G4A	7,3	Из смеси предметов взять предмет диаметром:	
G4B	9,1		свыше 25 мм
G4C	12,9		6–25 мм до 6 мм
G5	0,0	Коснуться предмета пальцами сбоку или сверху (прижать)	

Переместить – М

Расстояние, см	Вид первого типа движения		
	А	В	С
1	2	3	4
2	2,0	2,0	2,0
4	3,1	4,0	4,5
6	4,1	5,0	5,8
8	5,1	5,9	6,9
10	6,0	6,8	7,9
12	6,9	7,7	8,8
14	7,7	8,5	9,8
16	8,3	9,2	10,5
18	9,0	9,2	10,5
20	9,6	10,5	11,7
22	10,2	11,2	12,4
24	10,8	11,8	13,0
26	11,5	12,3	13,7
28	12,1	12,8	14,4
30	12,7	13,3	15,1
35	14,3	14,5	16,8
40	15,8	15,6	18,5
45	17,4	16,8	20,1
50	19,0	18,0	21,8
55	20,5	19,2	23,5
60	22,1	20,4	25,2
65	23,6	21,6	26,9
70	25,2	22,8	28,6
75	26,7	24,0	30,3
80	28,3	25,2	32,0

Виды движения «переместить»:

А – к другой руке или до упора;

В – в приблизительно определенное место;

С – в точно определенное место.

Коэффициенты на прилагаемое усилие

Вес, кг	S_c	D_c
До 1	0	1,00
1–2	1,6	1,04
2–4	2,8	1,07
4–6	4,3	1,12
6–8	5,8	1,17
8–10	7,3	1,22
10–12	8,8	1,27

Пример: M40B1, что означает: переместить в приблизительно определенное место предмет на 40 см весом 1 кг.

Для определения нормативного времени перемещения предмета определенного веса нужно время из основной таблицы элемента «переместить» умножить на соответствующий весовой коэффициент (D_c) и, если потребуется, к полученной величине добавить соответствующую постоянную (S_c).

Применительно к нашему примеру норма времени для выполнения данного движения составит: $15,6 \text{ Ч } 1,04 + 1,6 = 17,2 \text{ MTU}$ или $17,2 \text{ Ч } 0,036 = 0,62 \text{ с}$.

Установить – Р

Класс плотности соединения	Степень симметричности	Удобство захвата	
		Е – легко взяться	Д – трудно взяться
1 – свободное	Полная S	5,6	11,2
	Частичная SS	9,1	14,7
	Отсутствие NS	10,4	16,0
2 – плотное	Полная	16,2	21,8
	Частичная	19,7	25,3
	Отсутствие	21,0	26,6
3 – тугое	Полная	43,0	48,6
	Частичная	46,5	52,1
	Отсутствие	47,8	53,4

Пример: P1NSE, что означает: установить свободное соединение несимметричных деталей (т.е. требуется ориентирование деталей относительно друг друга), которые легко взять.

Повернуть – Т

Усилие	Угол поворота										
	30°	45°	60°	75°	90°	105°	120°	135°	150°	165°	180°
Небольшое S	2,8	3,5	4,1	4,8	5,4	6,1	6,8	7,4	8,1	8,7	9,4
Среднее M	4,4	5,5	6,5	7,5	8,5	9,6	10,6	11,6	12,7	13,7	14,8
Большое L	8,4	10,5	12,3	14,4	16,2	18,3	20,4	22,2	24,3	26,1	28,2

Пример: T30S, что означает: повернуть деталь на угол 30° с небольшим усилием.

Обозначение времени движения глаз и всматривания – ET и EF соответственно.

Время движения глаз равно: $15,2 \times (T/D)$, где T – расстояние между начальной и конечной точками, на которые смотрит глаз при своем движении; D – расстояние от глаз до линии между начальной и конечной точками, определяемое по длине перпендикуляра к этой линии. Максимальный норматив – 20 TМУ. Норматив времени всматривания – 7,3 TМУ.

Размеры деталей, мм

Номер детали	Вариант									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Первая: длина, ширина, высота	40x20 x5		50x40 x5		60x50 x5		45x25 x5		50x35 x5	
диаметр, высота		60x5		60x10		50x5		40x5		100x10
Вторая: длина, ширина, высота	0x20 x5		50x30 x5		60x50 x5		45x25 x5		50x25 x5	
диаметр, высота		50x5		60x10		30x5		70x10		100x10

Примечание: в вариантах 1, 3, 5, 7 и 9 при сборке потребуется ориентирование обеих деталей относительно друг друга.

Лабораторная работа № 2 Проектирование рабочего места

Производственная ситуация. В связи с открытием нового производства возникла необходимость в создании новых рабочих мест. В таблице представлены сведения о параметрах технологического оборудования и организационной оснастки, необходимых для размещения на одном из них. Тип производства – серийное.

Характеристика оборудования и объектов организационной оснастки, мм

Наименование	Вариант									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Оборудование (станок)	2700x 1400	3200x 1200	3800x 1300	1240x 810	2445x 1000	3300x 2300	2370x 3140	2100x 2440	2700x 1400	1240x 810
Инструментальная тумбочка	700 x 500	420 x 550	800 x 400	420 x 550	700 x 500	800 x 400	400 x 500	400 x 500	700 x 500	420 x 550
Столеш приемный	800 x 600	1000 x 800	1000 x 800	800 x 600	800 x 600	1000 x 800	800 x 600	800 x 600	800 x 600	800 x 600
Деревянная решетка под ноги	1600 x 1300	1900 x 1500	2300 x 1800	1100 x 1000	1500 x 1200	1900 x 1500	1500 x 1200	1200 x 1000	1600 x 1300	1100 x 1000
Тара для заготовок и деталей	600 x 800	600 x 400	1200 x 800	600 x 400	600 x 400	1200 x 800	600 x 400	300 x 400	600 x 400	300 x 400
Урна для мусора	500 x 500	500 x 500	500 x 500	500 x 500	500 x 500	500x 500	500 x 500	500 x 500	500 x 500	500 x 500

Задание:

1. Разработать планировку рабочего места и представить ее в виде схемы с указанием параметров самого рабочего места и размещения на ней всех объектов.

2. Рассчитать площадь рабочего места (м²).

3. Рассчитать коэффициент использования площади рабочего места, сравнить его с

нормативным значением и сделать вывод относительно рациональности предложенного варианта планировки.

Методические указания. Под планировкой рабочего места понимается целесообразное пространственное размещение (в горизонтальной и вертикальной плоскостях) оборудования, оснастки (технологической и организационной), других средств и предметов труда в соответствии с установленными рабочими зонами.

Различают внешнюю и внутреннюю планировку. Под внешней планировкой понимается положение данного рабочего места относительно других рабочих мест, грузопотоков, стен, колонн, световых проемов и др. Внутренняя планировка (а именно она и является объектом проектирования в данном задании) предполагает выделение в площади рабочего места оперативного рабочего пространства, где размещено основное оборудование и осуществляется большая часть трудовых затрат на выполнение технологических операций, и вспомогательного рабочего пространства, в котором размещаются тумбочки, стеллажа, сидение, режее – используемые предметы труда и др.

Рациональная планировка рабочего места обеспечивает:

- устранение лишних и нерациональных движений, выполняемых рабочим в процессе работы;
- максимальное сокращение перемещений рабочего в площади рабочего места, а также перемещения предметов труда;
- экономное использование производственной площади.

При разработке внутренней планировки необходимо соблюдение ряда нормативных требований. Так, расстояние:

- от основного оборудования до стены или колонны – 400 мм;
- от края элемента оргоснастки (например, приемного столика под тару с заготовками) до проезда внутривозовского транспорта – 300 мм;
- между станком и элементом оргоснастки (например, инструментальной тумбочкой) – 400 мм;
- расстояние между рабочими местами (оборудованием или крайними элементами оргоснастки, находящихся на соседних рабочих местах) – 600 мм (в расчет принимается половина этого расстояния).

Размещение технологического оборудования и организационной оснастки в пределах рабочего места производится таким образом, чтобы обеспечить минимальную траекторию перемещения рабочего и предмета труда в процессе его обработки на данном рабочем месте.

Планировку рабочего места необходимо ориентировать относительно проезда, по которому будет осуществляться подвоз материалов (заготовок)

Примечание. Схема планировки с указанием расстояний может быть выполнена на отдельном листе и представлена в рукописном варианте.

Коэффициент использования производственной площади (Кп) как показатель рациональности планировки рабочего места рассчитывается по формуле:

$$K_n = \frac{\sum q_i}{Q},$$

где n – количество единиц основного, вспомогательного оборудования и организационной оснастки на рабочем месте:

q_i – площадь, занимаемая каждой единицей оборудования и организационной оснасткой;

Q – производственная площадь, отводимая под рабочее место.

Допустимое значение Кп:

- для массового производства – 0,7–0,85;
- для серийного производства – 0,5–0,7;
- для мелкосерийного и индивидуального производства – 0,4–0,5.

9.2. Темы для контрольных и проверочных работ

Целью выполнения практических (контрольных) заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- оценка 4 «хорошо» - работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).
- оценка 3 «удовлетворительно» - допущено более одной ошибки или более двух - трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Пример контрольных заданий.

Вопросы к контрольной работе № 1.

1. Что понимается под операцией?
2. Перечислите и охарактеризуйте составные части производственной операции.
3. Перечислите и охарактеризуйте разновидности метода непосредственных замеров.
4. Объекты и методы нормирования труда
5. Для изучения затрат рабочего времени выделяют виды наблюдений. Перечислите и охарактеризуйте их.

6. Охарактеризуйте классификационную схему нормативов по труду.
7. Какова структура рабочего времени? Охарактеризуйте её.
8. Что относят ненормируемым затратам рабочего времени?
9. Перечислите и охарактеризуйте методы нормирования труда.
10. Перечислите и охарактеризуйте этапы процесса хронометража.
11. В чем заключается экспертный метод нормирования?
12. Перечислите и охарактеризуйте нормы труда.
13. Что понимается под технически обоснованной нормой?

Вопросы к контрольной работе № 2.

1. Раскройте виды и формы разделения труда.
2. В чем выражаются преимущества и недостатки разделения труда?
3. В чем заключаются направления развития разделения и кооперации труда?
4. В чем состоит значение коллективных форм организации труда и каковы их характерные черты и преимущества?
5. Раскройте формы кооперации труда.
6. Регламентация и проектирование организации труда
7. В чем заключается обоснование разделения труда на предприятии? Чем обусловлены границы целесообразности разделения труда?
8. Какие задачи решаются в процессе кооперации труда?
9. Назовите существующие формы кооперации труда и предпосылки, определяющие их развитие.
10. Какие системы обслуживания оборудования в условиях многостаночной работы Вы знаете?
11. Какие типовые планировки рабочих мест при многостаночном обслуживании Вам известны?
12. Что такое совмещение профессий?

Вопросы к контрольной работе № 3

1. Назовите отличия систем планировки помещений.
2. Приведите признаки классификации рабочих мест.
3. Перечислите основные правила организации рабочих мест.
4. Что такое рабочее место? Приведите классификацию видов рабочих мест.
5. Раскройте сущность и содержание процесса организации рабочих мест.
6. В чем заключается влияние эргономических, психофизиологических и эстетических требований на организацию рабочих мест?
7. Назовите функции и организационные формы обслуживания рабочих мест.
8. Какие вопросы необходимо решить, чтобы организовать обслуживание рабочих мест.

Вопросы к контрольной работе № 4

1. Дайте определение понятия «условия труда».
2. Какая классификация факторов, определяющих условия труда Вам знакома?
3. Перечислите фазы трудоспособности человека.
4. Что такое работоспособность человека?
5. Перечислите и охарактеризуйте степени утраты работоспособности людей во время работы.
6. Что входит в понятие метеорологических условий производственной среды или микроклимата? Перечислите и охарактеризуйте.
7. Что такое абсолютная влажность?
8. Перечислите и охарактеризуйте виды производственных излучений.

9. Перечислите и охарактеризуйте виды освещения производственных помещений.
10. Дайте определение шума.
11. Перечислите основные параметры, характеризующие вибрацию.
12. Что понимается под психофизиологическими условиями труда?
13. Каково значение эстетических условий труда?
14. Перечислите и охарактеризуйте режимы труда и отдыха.
15. Перечислите нерабочие праздничные дни в Российской Федерации.
16. Дайте определение понятия «рациональный режим труда и отдых»

9.3. Темы для самостоятельного изучения

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими рефератов и докладов (презентаций) с последующим обсуждением.

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Проверяемые компетенции:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

Рекомендации при написании реферата.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

Важное значение имеет выбор темы реферата, доклада. Тема реферата и доклада выбирается студентом по первой букве своей фамилии (см. табл.).

В исключительных случаях тема реферата может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки. В этом случае тема должна

раскрываться таким образом, чтобы она приближалась по своей направленности к небольшому исследованию и заключала постановку проблемы, указание задач, аргументацию, анализ материала, примеры, выводы.

Порядок выбора темы реферата для самостоятельной работы

Первая буква фамилии	Номер темы	Первая буква фамилии	Номер темы	Первая буква фамилии	Номер темы
А	1, 30	М	12, 5	Ч	23, 16
Б	2, 31	Н	13, 6	Ш	24, 17
В	3, 32	О	14, 7	Щ	25, 18
Г	4, 33	П	15, 8	Ы	26, 19
Д	5, 34	Р	16, 9	Э	27, 1
Е	6, 35	С	17, 10	Ю	28, 2
Ж	7, 36	Т	18, 11	Я	29, 3
З	8, 37	У	19, 12		
И	9, 38	Ф	20, 13		
К	10, 39	Х	21, 14		
Л	11, 40	Ц	22, 15		

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, диаграммы и др.);
- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствуют выводы.

Темы

1. Безопасность организации.
2. Принципы построения систем безопасности организации.
3. Охрана труда.
4. Факторы, определяющие безопасные условия труда.
5. Законодательная база безопасных условий труда.
6. Несчастный случай.
7. Травматизм и профессиональная заболеваемость.

8. Управление безопасностью труда (организационное, методическое, информационное).
9. Службы охраны труда.
10. Уполномоченные и представители по охране труда.
11. Аттестация рабочих мест и сертификация предприятий.
12. Показатели травматизма.
13. Затраты на охрану труда и технику безопасности.
14. Условия труда.
15. Элементы и факторы труда.
16. Опасные и вредные производственные факторы.
17. Степень тяжести труда.
18. Утомление.
19. Фазы работоспособности.
20. Режимы труда и отдыха.
21. Дисциплина труда.
22. Управление дисциплиной труда.
23. Методы и средства очистки воды.
24. Средства индивидуальной защиты человека от химических и биологических факторов.
25. Методы защиты от статического электричества и молний.
26. Методы и средства защиты от механического травмирования при работе с технологическим оборудованием и инструментом.
27. Создание комфортных условий трудовой деятельности по выбранной специальности.
28. Контроль производственного освещения.
29. Классификация, расследование, оформление и учет несчастных случаев.
30. Несчастный случай. Основные приемы оказания первой помощи пострадавшим (Первая медицинская помощь при кровотечениях. Первая медицинская помощь при механических повреждениях).
31. Несчастный случай. Основные приемы оказания первой помощи пострадавшим. Первая медицинская помощь при черепно-мозговой травме. Травмы позвоночника с повреждением и без повреждения спинного мозга.
32. Экономический эффект и экономическая эффективность мероприятий по обеспечению требований охраны и улучшению условий труда.
33. Органы управления безопасностью труда.
34. Основные психические принципы травматизма.
35. Методы обеспечения комфортных климатических условий в рабочих помещениях.
36. Методы и средства защиты при работе с технологическим оборудованием и инструментом.
37. Особенности организации труда на частной фирме.
38. Особенности организации и оплаты труда на предприятиях государственного сектора.
39. Дисциплина труда как научный феномен: понятие, генезис взглядов. М. Фуко и П. Сорокин о дисциплине и наказании
40. Особенности организации труда в некоммерческом секторе.

9.4. Вопросы для итогового контроля (зачет)

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение практических заданий в течение семестра (оценки)

- выполнение рефератов (презентаций) и творческих заданий в течение семестра (оценки);
- устное собеседование на зачете (зачтено/незачтено) и т.п.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине в 3 семестре является *зачет*. Зачет по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Проверяемые компетенции:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

Критерии и шкала оценивания:

Отметка «**зачтено**» ставится, если:

- студент знает основные разделы дисциплины,
- знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, или знает определения основных понятий и умеет оперировать ими, но в ответе на вопросы отсутствуют понятия, необходимые для полного раскрытия вопроса билета, нарушается логика изложения материала,
- подкрепляет свой ответ на вопрос ссылкой на нормативно-правовые акты
- имеет творческий подход,
- ответил на тестовые вопросы, не допустивши ошибок или ответил на тестовые вопросы, сделавши исправления и пометки.

Отметка «**не зачтено**» ставится, если:

- студент не знает основные разделы дисциплины,
- не знает определения основных понятий,
- ответил только на один вопрос билета,
- не ориентируется в материале курса,
- не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки.

Если студент не полностью изложил фактический материал даже в сокращенном объеме, требуемом на зачете, не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки ему не выставляется оценка.

Вопросы для итогового контроля (зачет)

1. Организация труда персонала. Задачи организации труда.
2. Предмет, объект и методы курса и его связь с другими дисциплинами.

3. История развития науки организации труда персонала. Зарубежные исследования в области организации труда: направления, персоналии, работы. Этапы развития науки организация и нормирование труда. Современные направления.
4. Основоположники отечественной научной организации труда и управления.
5. Рабочее время и его экономическое использование. Законодательное регулирование времени.
6. Классификация затрат рабочего времени на производстве.
7. Методы изучения затрат рабочего времени. Фотография рабочего времени.
8. Методы изучения затрат рабочего времени. Хронометраж трудовых процессов.
9. Методы изучения затрат рабочего времени. Фотохронометраж рабочего времени. Метод моментных наблюдений. Видеосъемка трудовых операций.
10. Классификация трудовых процессов. Производственный процесс. Технологический процесс. Трудовой процесс.
11. Виды трудовой деятельности человека. Тяжесть. Напряженность.
12. Виды работы в зависимости от характера нагрузки. Физическая работа, умственная, динамическая, статическая.
13. Основные направления развития комплексной системы научной организации труда.
14. Организация труда как наука: особенности ее предмета, отношение с сопряженными научными и учебными дисциплинами (НОТ, нормирование труда, рационализация труда, менеджмент, управление, управление трудом)
15. Понятие труда (основные определения, соотношение понятий "труд" и "деятельность"). Труд как важнейшая социальная ценность.
16. Показатели и учетные документы, характеризующие трудовой процесс на предприятии.
17. Защита здоровья работников как направление организации труда персонала.
18. Перечень обязательных документов по учету кадров на предприятии: структура, обоснование значения, требования к составлению.
19. Штатное расписание на предприятии: структура и роль документа
20. Производительность труда: определение и показатели измерения.
21. Рабочее место: определение и основные характеристики (технологические и санитарногигиенические)
22. Аттестация рабочего места: цель и направления. Понятие конгруэнтности работника и рабочего места.
23. Психофизиологические характеристики рабочего места: цель, основные параметры (характеристики условий и режима труда)
24. Структура рабочего времени персонала.
25. Безопасность труда: понятие, способы контроля.
26. Кодекс законов о труде. Его разделы, касающиеся системы организации труда персонала на предприятии.
27. Хронометраж рабочего времени как метод изучения эффективности его использования: современная оценка роли метода, сужение сферы его применения.
28. Нормирование труда: понятие, задачи, область применения, основные методы.
29. Понятие и формы мотивации труда на предприятии. Материальное и моральное поощрение: формы и методы.
30. Организация труда руководителя: особенности рабочего места и распорядка дня.

9.5 Примеры тестовых заданий

Текущий контроль знаний студентов выполняется в виде тестовых вопросов, предлагаемых студентам в течение семестра.

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся целям обучения на определённом этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

Цель такого контроля заключается в анализе текущей успеваемости, а также корректировке работы преподавателя. Студентам предлагается группа вопросов или тестов, на которые даются письменные ответы.

Проверяемые компетенции:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ПКС-11	Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 40-60 % вопросов;
- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 61-85 % вопросов;
- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на более чем 85 % вопросов.

Примеры тестовых заданий

Вариант 1:

1. Труд – это
 - a. Целесообразная деятельность человека по созданию материальных благ.
 - b. Умственный и физический процесс, осуществляемый при помощи таких усилий человека, которые направлены на производство товаров и услуг.
 - c. Совокупность действий исполнителя или группы исполнителей по преобразованию предметов труда в его продукт, выполняемых на рабочем месте.
 - d. Затраты рабочего времени на производство единицы продукции в натуральном выражении по всей номенклатуре выпускаемой продукции и услуг.
2. Нормирование труда – это
 - a. Процесс установления величины затрат труда в виде нормы труда на выполнение определенной работы в наиболее рациональных для данного производства организационно-технических условий.
 - b. Основа расчета длительности производственного цикла, устанавливающая начало и окончание трудовых операций.
 - c. Форма организации труда, при которой практическому внедрению конкретных мероприятий предшествует тщательный научный анализ трудовых процессов и условий их выполнения, а сами практические меры базируются на достижениях современной науки и передовой практики.

- d. Обязательное для всех работников подчинение правилам поведения, определенным в соответствии с настоящим Трудовым кодексом, иными законами, коллективным договором, соглашениями, трудовым договором, локальными нормативными актами организации.
3. Какие направления деятельности человека относятся к организации труда:
- Разделение и кооперация труда.
 - Разработка прогрессивных технологических процессов.
 - Организация и обслуживание рабочих мест.
 - Проектирование режимов труда и отдыха.
4. Организация труда - это
- Процесс, обеспечивающий содержание рабочей силы с предметами труда и средствами производства для достижения определенных целей.
 - Система оптимального использования труда персонала на основе установления и обеспечения пропорциональной, непрерывной и разносторонней связи между человеком, орудиями и предметами труда.
 - Способы воздействия на производственные коллективы и отдельных производственных работников с целью осуществления координации их деятельности в процессе изготовления продукции или оказания услуг. Сюда входят методы организации труда.
 - Это то, при помощи чего человек воздействует на предметы труда.
5. По отношению к каким элементам производственного процесса принято осуществлять классификацию затрат рабочего времени на предприятии:
- К работнику
 - К инструменту
 - К рабочей зоне
 - К оборудованию
6. Какой метод применяется для изучения затрат рабочего времени на производстве:
- Метод моментных наблюдений
 - Метод однократной выборки
7. Какие методы позволяют установить нормы времени на стадии проектирования производства:
- Аналитически-расчетный метод
 - Метод микроэлементного нормирования
 - Метод хронометражных наблюдений
 - Аналитически-исследовательский
8. Найдите соответствующее определение метода изучения затрат рабочего времени в течении определенного периода:

a. Фотографией рабочего времени	1. вид изучения рабочего времени применяющийся для массового изучения использования рабочего времени. Фиксирует не сами затраты рабочего времени, а количество их повторений или моментов за период наблюдений.
b. Хронометраж	2. комбинированный метод его изучения, при котором фиксируется не только продолжительность всех видов затрат времени, но и время отдельных трудовых приемов.
c. Фотохронометраж рабочего времени	3. метод изучения затрат рабочего времени путем наблюдения и

	измерения отдельных повторяющихся элементов операции.
d. Метод моментных наблюдений	4. вид изучения рабочего времени наблюдением и измерением всех без исключения затрат на протяжении рабочего дня или отдельной его части.

- a. -
- b. -
- c. -
- d. -

9. Обязательными элементами труда являются:

- a. Средства труда
- b. Окружающая среда
- c. Производственный процесс
- d. Рабочая сила
- e. Предмет труда

10. К основным системам планировки помещения относятся:

- a. Кабинетная
- b. Зеркальная
- c. Зальная
- d. Ячеистая
- e. Параллельная.

11. Согласно Ст. 107 ТК РФ к видам времени отдыха относятся:

- a. Перерывы в течение рабочего дня (смены)
- b. Ежедневный (междусменный отдых)
- c. Отпуска
- d. Динамические паузы
- e. Выходные дни (еженедельный отдых)
- f. Нерабочие праздничные дни

12. Одним из пионеров создания советской школы НОТ стал:

- a. Ф. Тейорр
- b. А.К. Гастев
- c. П.М. Керженцев
- d. О.А. Ерманский

Вариант 2:

1. Внедрение организации труда на научной основе – это задача:

- а) службы НОТ на предприятии;
- б) непосредственных руководителей структурных подразделений;
- в) руководителей функциональных подразделений и самих рабочих.

2. Организация труда является составной частью:

- а) управления;
- б) производственного процесса;
- в) организации производства.

3. Принципы НОТ – это...

4. Верно ли утверждение, что организация труда является составной частью организации

производства?

- а) нет, это разные понятия;
- б) верно;
- в) неверно, так как эти понятия идентичны.

5. Какая из экономических задач, решаемых с помощью НОТ, является основной?

- а) снижение себестоимости продукции;
- б) устранение потерь рабочего времени;
- в) обеспечение высоких темпов роста производительности труда;
- г) лучшее использование оборудования.

6. Какое из направлений технического прогресса наиболее тесно связано с внедрением организации

труда?

- а) внедрение безотходной технологии;
- б) повышение мощности и производительности оборудования;
- в) механизация и автоматизация труда, улучшение условий труда.

7. Организация труда как составная часть организации производства направлена:

- а) на совершенствование производственного планирования;
- б) на улучшение материально-технического обеспечения производства;
- в) на рационализацию трудовых процессов.

8. Совершенствование техники и технологии оказывает непосредственное влияние на организацию

труда. А имеется ли между ними обратная связь?

- а) да, существует;
- б) нет, в этом нет необходимости.

9. Совокупность действий, осуществляемых исполнителем по созданию какого-либо изделия (или его

части) или по выполнению какой-то другой функции в процессе производства, – это:

- а) технологический процесс;
- б) производственный процесс;
- в) трудовой процесс.

10. Верно ли утверждение, что совершенствование трудовых процессов проводится с целью

снижения затрат времени на выполнение операции?

- а) верно;
- б) неверно.

11. Какой из перечисленных факторов является доминирующим при решении вопроса о целесообразности исследования и рационализации того или иного трудового процесса?

- а) состояние организации труда на рабочем месте;
- б) трудоемкость выполнения операции;
- в) количество рабочих, занятых выполнением данной операции, и повторяемость операции на рабочем месте.

12. Особый способ осуществления процессов труда, характеризующийся составом приемов, операций

и определенной последовательностью их выполнения, называется:

- а) методом труда;
- б) трудовым процессом;
- в) технологическим процессом.

Вариант 3

1. Трудовые приемы, осуществление которых оказывает непосредственное воздействие на предмет труда, носят название:

- а) прямые;
- б) основные;
- в) производственные.

2. *Правильно ли поступили на предприятии, когда при рационализации трудовых процессов ограничились изучением приемов и методов труда у рабочих, имевших наивысшую производительность?*

- а) правильно;
- б) неправильно.

3. *Какой из перечисленных элементов операции является трудовым приемом?*

- а) взять деталь;
- б) установить и закрепить деталь в трехкулачковом патроне;
- в) установить деталь в патрон;
- г) протянуть руку к детали.

4. *Какой из перечисленных элементов операции является трудовым движением?*

- а) взять деталь;
- б) установить и закрепить деталь в трехкулачковом патроне;
- в) установить деталь в патрон;
- г) протянуть руку к детали.

5. *Что из предложенного списка можно выявить с помощью фотографии рабочего дня?*

- а) содержание трудового процесса;
- б) характер выполнения движений во времени;
- в) способ выполнения движений.

6. *Что из предложенного списка можно выявить с помощью хронометража?*

- а) содержание трудового процесса;
- б) длительность циклически повторяющихся элементов;
- в) пространственную характеристику движений, выполняемых рабочим.

7. *Чему равен коэффициент разделения труда, если на участке 10 рабочих, длительность смены 480 мин., а общие затраты времени на выполнение несвойственных функций составляет 220 мин.?*

- а) 0,047;
- б) 0,953;
- в) 0,218.

8. *Длительность такта поточной линии – 4 мин. Длительность операции, закрепленной за рабочим, – 3,5 мин., в том числе время машинно-автоматической работы – 2,5 мин. Чему равен коэффициент занятости рабочего?*

- а) 0,286;
- б) 0,25;
- в) 0,625.

9. *Трудоемкость трех операций на участке равна 0,5; 1,5; 2 мин. соответственно. Какова минимальная численность рабочих на участке, обеспечивающих ритмичную работу производственной цепочки?*

- а) 4 человека;
- б) 6 человек;
- в) 8 человек.

10. *Объединение людей для планомерного и совместного участия в одном или разных, но связанных между собой процессах труда называется _____*

11. *Признаком экономической границы разделения труда служит:*

- а) снижение производительности труда;
- б) снижение степени содержательности труда;
- в) невозможность дальнейшего снижения себестоимости выполнения единицы работы.

12. *Обеспечение ритмичной, бесперебойной работы технологической цепочки рабочих мест путем выравнивая длительности операций за счет машинного времени – это:*

- а) технологическая синхронизация;
- б) организационная синхронизация;

в) и то, и другое.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

Инженерно-технический институт

Рабочая программа дисциплины

«Профессиональная этика и этикет»

направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

квалификация: бакалавр

: "

"

Калининград

1. **Наименование дисциплины (модуля)**
2. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**
3. **Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**
4. **Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**
5. **Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**
6. **Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**
7. **Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**
8. **Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**
9. **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**
10. **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**
11. **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**
12. **Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

1. Наименование дисциплины (модуля)

ФТД.В.02 «Профессиональная этика и этикет»

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является формирование у студентов моральных, нравственных, психологических и этических знаний, умений и навыков, позволяющих эффективно решать профессиональные задачи во всех сферах профессиональной деятельности специалиста по сервису.

Задачами курса являются:

- формирование у студентов адекватного представления о роли профессиональной этики и этикета в жизни людей и в сфере сервиса, в частности;
- обеспечение педагогических условий для овладения будущими специалистами по сервису знаниями диагностики личности в ситуациях профессионального общения и приемов психологического воздействия на человека в указанных ситуациях;
- подготовка будущих специалистов по сервису к решению профессиональных и этических задач, могущих возникнуть в процессе осуществления профессиональной деятельности.

Большое внимание при изучении курса отводится самостоятельному осмыслению вопросов соблюдения делового этикета, роли менеджера в эффективной и комфортной работе коллектива.

Аудиторные занятия по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» проводятся с использованием современных методов преподавания профессиональных дисциплин в высшей школе.

Лекционные занятия построены на вовлечении студентов в ход обсуждения темы, материал преподносится на основе проблемно-ориентированного метода, в ходе лекции приводятся многочисленные примеры из практики специалистов сферы сервиса. Семинарские занятия представляют сочетание различных форм проведения практических занятий: это решение задач и тестовых заданий, презентации, деловые игры и т.п.

Задания и вопросы, выносимые на семинары, предполагают необходимость выполнения как устной, так и письменной работы.

Эффективность изучения курса «Профессиональная этика и этикет» определяется достижением главного результата - подготовки высокопрофессиональных специалистов по сервису, конкурентоспособных на рынке труда и ориентирующихся в быстромменяющейся жизненной и профессиональной ситуации.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	В результате освоения дисциплины студенты должны знать: <ul style="list-style-type: none"> • основные нормативные образцы поведения личности; • понятия профессиональной этики; • способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; • принципы и методы
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	

		<p>формирования и поддержания внешнего облика делового человека</p> <ul style="list-style-type: none"> • принципы и правила формирования культурного поведения специалиста по сервису <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • устанавливать и развивать отношения сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами; • работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • использовать этические знания в профессиональной деятельности. • применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; • свободно ориентироваться в основных правилах делового этикета • использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях • применять правила процессов коммуникации; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • методами конструктивного разрешения сложных профессиональных и этических ситуаций в коллективе • технологиями работы с «трудным клиентом» • Специальной этической терминологией; • Методикой составления корпоративных и этических кодексов; • Навыками самостоятельного усвоения новых знаний в области этики и этикета • правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг
--	--	--

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

С этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- решение практических ситуаций, разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study) и имитационных моделей;
- решение тестов.

Показатели достижения компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Форма оценочных средств (ОС)
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	✓ Выполнение промежуточного тестирования по разделам дисциплины
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	✓ Выполнение контрольных работ не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, и до даты проведения зачета ✓ Написание рефератов, конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов, выполнение творческих заданий ✓ Решение текущих практических

		заданий, кейс-ситуаций, этических дилемм по конкретным практическим занятиям ✓ Итоговая аттестация по дисциплине в виде зачета
--	--	---

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

Реализация компетенции ОК-4 и ПК-8

УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
-------------	--

ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг
---------------	---

Для формирования компетенций необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания.

Этапы формирования компетенций и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах			
Содержание этапов	способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; принципы и правила формирования культурного поведения специалиста по сервису	устанавливать и развивать отношения сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	способами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; методами конструктивного разрешения сложных профессиональных и этических ситуаций в коллективе; технологиями работы с «трудным клиентом»
Виды занятий	Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа • Решение практических	• Контрольная работа • Решение практических	• Решение практических заданий, кейс-ситуаций

	заданий, кейс-ситуаций <ul style="list-style-type: none"> • Отчет по творческому заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Зачет; 	заданий, кейс-ситуаций <ul style="list-style-type: none"> • Отчет по творческому заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Зачет; 	<ul style="list-style-type: none"> • Отчет по творческому заданию; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Зачет;
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг		
Содержание этапов	основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; принципы и методы формирования и поддержания внешнего облика делового человека	использовать этические знания в профессиональной деятельности; применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях; применять правила процессов коммуникации	Специальной этической терминологией; Методикой составления корпоративных и этических кодексов; Навыками самостоятельного усвоения новых знаний в области этики и этикета; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг
Виды занятий	Интерактивные практические занятия; <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	Интерактивные практические занятия; <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; 	Интерактивные практические занятия; <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций 	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа • Решение практических заданий, кейс-ситуаций 	<ul style="list-style-type: none"> • Решение практических заданий, кейс-ситуаций • Отчет по творческому заданию;

	<ul style="list-style-type: none"> • Отчет по творческому заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Зачет; 	<ul style="list-style-type: none"> • Отчет по творческому заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Собеседование; • Зачет; 	<ul style="list-style-type: none"> • заданию; • Выступление (доклад, презентация) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; доклад • Зачет;
--	---	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапах

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах			
Отлично (высокий уровень)	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий ; 	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя; 	Отлично владеет навыками толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ;
Хорошо (базовый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> • Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ; 	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых для толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ; 	<ul style="list-style-type: none"> • Берет ответственность за толерантное восприятие социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя , приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает базовыми и общими знаниями толерантного восприятия 	<ul style="list-style-type: none"> • Обладает основными умениями толерантного восприятия 	<ul style="list-style-type: none"> • Работает с соблюдением толерантного восприятия социальных,

	социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ;	социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя , требуемых для выполнения задач;	этических, конфессиональных и культурных различий потребителя при прямом наблюдении;
ПКС-13 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг			
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений в области диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы по диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем по диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач в области диверсификации сервисной деятельности в	Работает с соблюдением этнокультурных, исторических и религиозных традиций по диверсификации сервисной деятельности

		соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	
--	--	---	--

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Профессиональная этика и этикет» относится к блоку факультативных дисциплин (ФТД.В.02). Дисциплина изучается в 3 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины «Профессиональная этика и этикет» составляет 108 часов, в том числе аудиторная нагрузка составляет 44,25 часа, самостоятельная работа студентов – 63,75 часа, 3 зачетные единицы, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации обучающихся.

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1 Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоятельная работа студента (в т.ч. кср)
		Всего	Лекций	Практ. занятий	
1.	Этика как наука				
1.1.	Этика в системе знаний о морали.	2	2	-	6
1.2.	Понятие этики явления духовной культуры личности. Основные категории этики Этические учения	8	2	4	6
2.	Прикладная этика				
2.1.	Сущность прикладной этики. Проблемы прикладной этики	8	2	4	6
2.2.	Профессиональная этика. Этические кодексы	10	4	4	6
2.3.	Управленческая этика	2	2	-	6
2.4.	Этика партнерских отношений. Принципы этики	2	2	-	6
3.	Этикет как социальное явление				
3.1.	Этикет: понятие, история	6	4	2	6

	развития, функции. Виды этикета					
3.2.	Элементы профессионального имиджа делового человека		4	-	2	6
4.	Прикладной этикет					
4.1.	Служебный этикет. Телефонный этикет. Этикет организации и проведения деловых переговоров. Визитная карточка		4	-	4	6
4.2.	Официальные приемы. Виды приемов. Правила организации деловых приемов		4	-	4	6
4.3.	Дорожный, международный, праздничный этикет		4	-	2	3
	промежуточная аттестация	Контактная работа	0,25			
		Самостоятельная работа				0,75
	Всего дисциплине		44,25	18	26	63,77
	Итого по дисциплине:		Зачет (семестр 3) 108 ч 3 ЗЕ			

*ЗЕ – зачетная единица (1 ЗЕ = 36 часов)

5.2. Основные разделы курса

Раздел 1. Этика как наука

Тема 1.1 . Этика в системе знаний о морали. Основные категории этики

Предмет и задачи этики. Генезис и эволюция понятий “этика”, “мораль”, “нравственность”. Предмет этики и его историческое изменение. Специфика морали как предмета этики. Круг этических проблем, образующих предмет этики. Место этики в системе современной духовной культуры общества. Связь этики с другими гуманитарными науками: философией, историей, психологией, педагогикой, эстетикой, социологией, юриспруденцией.

Задачи этики и её структура. Уровни этического знания: описательный, философско-теоретический и нормативный. Нормативность этики, ее проявление в качестве ценностно-ориентирующего фактора. Практически воспитательное значение этики, роль морального просвещения в развитии личности. Возрастание роли этики на рубеже XX-XXI веков.

Сущность, специфика, структура и функции морали. Мораль как особый способ освоения социальной действительности, форма общественного сознания и система регуляции поведения человека. Свойства морали.

Табу, обычаи, традиции и мораль. Взаимодействие морали с другими формами общественного сознания и общественных отношений: правом, политикой, религией, искусством. Моральное и правовое регулирование: единство и различие.

Структура морали, ее основные элементы: моральное сознание, нравственная деятельность и нравственные отношения. Моральные понятия, нормы, принципы, идеалы, моральные чувства, интуиция – компоненты морального сознания. Добро и зло, долг и совесть – исходные представления морального сознания, контрольно-императивные и оценочные механизмы нравственного сознания. Оценка и самооценка как выражение моральной санкции. Нравственная деятельность. Поступок – “ядро” поведения. Структура морального поступка: цель, мотив, средства достижения цели, действие, его результат и последствия. Нравственные отношения и их специфика.

Многофункциональность морали как проявление многообразия потребностей и интересов общественного развития и универсальности человека. Основные функции морали: гуманизирующая, регулятивная, воспитательная, ценностно-ориентирующая, познавательная. Единство функций морали.

Тема 1.2. Понятие этики явления духовной культуры личности. Этические учения.

Добро, справедливость, долг, совесть, честь, достоинство – высшие моральные ценности и категории этики. Категории добра и зла в истории этической мысли. Диалектика добра и зла. Добро и зло как проявление человеческих взаимоотношений. Справедливость – понятие морального сознания и принцип деятельности, правильная мера соответствия деяния и воздаяния. Справедливость как критерий добра.

Долг и совесть как морально-психологические механизмы самоконтроля личности. Объективная и субъективная стороны долга, его уровни. Долг и нравственная свобода личности. Совесть как осознание моральной ответственности человека перед обществом. Чувственно-эмоциональный и рациональный уровни совести. Совесть, стыд, вина. Взаимосвязь совести с сознанием долга и пониманием добра.

Понятие чести и достоинства как отражение ценности и значимости личности. Исторические изменения представлений о чести и достоинстве. Комплементарность чести и достоинства. Нравственно-психологические характеристики чести и достоинства: адекватность самооценки, уверенность, самокритичность, честолюбие, тщеславие. Достоинство, гордость, гордыня.

Особенности представлений о добре, справедливости, долге, совести, чести, достоинстве в адыгской нравственности.

Смысл жизни и счастье как выражение высших потребностей человека. Основные концепции смысла жизни. Смысл и цель жизни. Объективная и субъективная стороны смысла жизни и счастья. Общечеловеческое и конкретно-историческое в содержании смысла жизни и счастья. Различные представления о счастье и назначении человека. Смертность человека и проблема смысла жизни. Счастье и несчастье, радость и страдание. Иллюзорные формы реализации смысла жизни: гедонизм, утилитаризм, потребительство, мещанство.

Нормативные образцы личности.

Раздел 2. Прикладная этика

Тема 2.1. Сущность прикладной этики. Проблемы прикладной этики

Понятие прикладной этики, её особенности и структура. Экологическая и биомедицинская этика: понятие, специфика, виды. Экологическая этика: сущность, предмет, основные задачи и проблемы. Эволюция отношений человека к природе. Современные проблемы экологизации морали как социокультурного феномена. А. Швейцер о принципе “благоговения перед жизнью”. Любовь и уважение к природе – главные императивы, регламентирующие отношение современного человека к природе. Свобода и морально-экологическая ответственность личности.

Биоэтика и биомедицинская этика: общее и особенное. Проблемы человеческой жизни в учениях русских мыслителей (Вл.С.Соловьев, Н.А.Бердяев, С.Л.Франк, Н.К.Рерих, Н.Ф.Федоров). Основные проблемы биоэтики: право человека на жизнь и право на смерть (аборты, эвтаназия). Этические проблемы генной инженерии и клонирования, воспроизводства человеческого потомства, трансплантологии, современной психиатрии

Тема 2.2. Профессиональная этика. Этические кодексы

Назначение профессиональной этики. Функции профессиональной этики. Профессионально-этические представления в сервисной деятельности: категории, принципы, нормы. Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики. Этика служебных взаимоотношений. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере сервиса. Основные принципы профессиональной этики работников сервиса. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов

профессионального поведения. Виды профессиональных кодексов. Профессиональный и корпоративный кодекс. Формы профессионального этического кодекса. Положения кодекса. Свойства кодекса. Проблема кодификации норм поведения в сервисной деятельности. Дилеммы профессиональной морали. Этические требования к современному предпринимателю. Этика сферы бизнеса и услуг. Особенности этического климата в России.. Профессиональные этические кодексы.

Тема 2.3. Управленческая этика.

Управленческая этика. Стили управления. Личностные качества руководителя. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Отношения с подчиненными. Совещание, увольнение со службы. Границы лояльности служащего по отношению к руководителю или учреждению.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов.

Коэффициент конфликтности отношений. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов в латентной стадии. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Этикет приема на работу.

Тема 2.4. Этика партнёрских отношений. Принципы этики

Принципы деловой этики. Основные типы деловых контактов: личные встречи, беседы, переговоры, совещания. Условия успешных переговоров. Технология делового общения: умение слушать, содержание речи, эмоции в общении, особенности ведения делового разговора. Этика переговоров. Разрешение конфликтных ситуаций.

Раздел 3. Этикет как социальное явление.

Тема 3.1. Этикет: понятие, задачи, история развития. Виды этикета

Виды этикета. Ритуал и этикет: сходство и отличия. Правовой и нравственный аспекты этикета. Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Требования современного этикета. Правила культурного поведения.

Тема 3.2. Элементы профессионального имиджа делового человека.

Культура одежды делового человека: цвет в одежде, составляющие делового костюма, аксессуары, причёска. Культура внешнего вида современной деловой женщины.

Раздел 4. Прикладной этикет.

Тема 4.1. Служебный этикет. Телефонный этикет. Этикет организации и проведения деловых переговоров. Визитная карточка

Организация рабочего времени. Культура поведения на производственных совещаниях и неформальных встречах. Деловые приветствия и представления. Эпистолярный и телефонный этикет. Этикет пользования визитными карточками. Виды визитных карточек. Сокращения на визитных карточках.

Тема 4.2. Официальные приёмы. Виды приемов. Правила организации деловых приемов

Основные правила гостеприимства. Виды официальных приёмов и правила их организации. Поведение за столом. Ресторанный этикет.

Тема 4.3. Дорожный, международный, праздничный этикет.

Правила поведения в самолёте, поезде, автомашине. Правила поведения с коллегами из-за рубежа. Праздничный этикет: поздравления, подарки, корпоративные вечеринки.

5.3. Тематика практических работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование и содержание практического занятия
1.	Раздел 1. Темы 1.2..	Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Мораль и этика Структура и функции морали Формирование нравственного поведения Место и роль этики в бизнесе. Основные категории этики
2.	Раздел 2. Тема 2.1-2.2..	Проблемы прикладной этики: Проблемы клонирования. Отношение к клонированию общественности; Эвтаназия: плохо или хорошо; Отношение общества к людям с физическими и умственными недостатками; Суицид в молодежной среде; Отношение общественности к абортам. Решение этических дилемм. Профессиональная этика: понятие, возникновение, специфика. Взаимосвязь универсальной и профессиональной этики Этическая оценка управленческих решений специалиста Этические проблемы деловой жизни. Этический климат в современной деловой России
3.	Раздел 3. Тема 3.1-3.2.	История развития этикета за рубежом и в России. Особенности развития этикета в разных странах. Элементы профессионального имиджа для мужчин. Элементы профессионального имиджа для женщин
4.	Раздел 4. Тема 4.1 – 4.3.	Деловые приветствия и представления, телефонный этикет, деловой этикет в переписке (простые письма, факс, интернет). Просмотр видеороликов на темы «Телефонный этикет», «Деловые приветствия и представления» Основные правила гостеприимства, основные виды официальных приёмов, принципы рассадки гостей, правила поведения за столом, национальные особенности этикета

5.4. Тематика лабораторных работ

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по

дисциплине. Организация самостоятельной работы обучающихся включает себя работу с учебно-методической литературой (п.8) и электронными образовательными ресурсами:

1. <http://lms-2.kantiana.ru> - Система электронного образовательного контента

2. <https://brs.kantiana.ru> - АИС балльно-рейтинговой оценки успеваемости и качества обучения Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (здания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	В результате освоения дисциплины студенты должны знать: <ul style="list-style-type: none"> • основные нормативные образцы поведения личности;
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	<ul style="list-style-type: none"> • понятия профессиональной этики; • способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; • принципы и методы формирования и поддержания внешнего облика делового человека • принципы и правила формирования культурного поведения

		<p>специалиста по сервису</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • устанавливать и развивать отношения сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами; • работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • использовать этические знания в профессиональной деятельности. • применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; • свободно ориентироваться в основных правилах делового этикета • использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях • применять правила процессов коммуникации; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия • методами конструктивного разрешения сложных профессиональных и этических ситуаций в коллективе • технологиями работы с «трудным клиентом» • Специальной этической терминологией; • Методикой составления корпоративных и этических кодексов; • Навыками самостоятельного усвоения новых знаний в области этики и этикета • правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг
--	--	---

7.1. Примеры тем для контрольных и проверочных работ

Целью выполнения практических (контрольных) заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе

самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Проверяемые компетенции:

УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- оценка 4 «хорошо» - работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).
- оценка 3 «удовлетворительно» - допущено более одной ошибки или более двух - трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Пример контрольных заданий.

Вопросы к контрольной работе № 1.

1. Что является предметом и объектом изучения данной дисциплины?
2. Какие задачи преследует изучение дисциплины «Профессиональная этика и этикет»?
3. Охарактеризуйте этику как явление духовной культуры.
4. Кто первым ввел термин «этика», и что оно первоначально означало?
5. Этика — явление историческое. Объясните этот феномен. Приведите примеры.
6. Рассматривались ли этические вопросы в первобытном обществе, и если да, то каким образом?
7. Что такое нормативный образец личности? Какие нормативные образцы этики вы знаете? Какой нормативный образец личности свойственен античной этике?
8. Какие требования предъявлялись церковью к личности в средние века?
9. Укажите и охарактеризуйте виды этики.
10. Охарактеризуйте прикладную этику.
11. Охарактеризуйте особенности профессиональной этики?

Вопросы к контрольной работе № 2

1. Какие категории этики вы знаете?
2. Охарактеризуйте виды зла.
3. Что такое добро?
4. Какие особенности и парадоксы свойственны таким понятиям, как добро и зло?
5. Охарактеризуйте нравственное зло и укажите его особенности.
6. Объясните взаимосвязь таких этических категорий, как свобода и ответственность. Какие виды ответственности вы знаете?

7. Охарактеризуйте функции совести.
8. Объясните взаимосвязь таких этических категорий, как честь и достоинство. Являются ли понятия «честь» и «достоинство» актуальными в профессиональной деятельности?
9. Что является основой такого понятия, как «профессиональный долг»?

Вопросы к контрольной работе № 3

1. Дайте определение термина «профессиональная этика» и укажите ее особенности. Укажите и охарактеризуйте время активного становления профессиональной этики.
2. Докажите примерами, что история профессиональной этики уходит в глубокую древность.
3. Укажите причины возникновения профессионально-этических кодексов.
4. Охарактеризуйте заповеди российских предпринимателей 1912 г. Сравните эти заповеди с заповедями современных российских деловых людей. Объясните причину появления новых заповедей.
5. Охарактеризуйте этический кодекс, предложенный русской православной церковью.
6. Составьте этический кодекс вашей студенческой группы.
7. Назовите основные механизмы внедрения этических норм в практику организации.
8. Приведите примеры аморальности работодателя в трудовых отношениях. Какие функции выполняет кодекс корпоративной этики?
9. Какая культура называется корпоративной. Охарактеризуйте этапы формирования корпоративной культуры.

Вопросы к контрольной работе № 4

1. Какие виды официальных приемов вы знаете? Почему так важны в деловой жизни неофициальные приемы?
2. Охарактеризуйте прием «Бокал шампанского». Укажите главные правила организации приемов типа «коктейль» и «фуршет». Укажите разницу между приемами «фуршет» и «а ля фуршет».
3. Каких правил поведения следует придерживаться за рубежом?
4. На какие темы нельзя говорить во время застолья?
5. Охарактеризуйте правила ухода с приемов.
6. В каких странах демонстрация богатства считается дурным тоном?
7. В каких странах нельзя дарить предметы с изображением человеческого тела?
8. В бумагу какого цвета нельзя заворачивать подарки в Японии?
9. Какие подарки можно дарить в Индии?
10. Почему в Китае нельзя дарить часы?
11. В каких странах чаевые не приняты? В каких странах чаевые могут просить и даже вымогать? Каково обычное денежное вознаграждение за хорошее обслуживание в странах западной Европы?
12. В каких странах чаевые не включены в счет? В каких странах чаевые следует передавать из рук в руки?

7.2. Примерные вопросы для итогового контроля (зачет)

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение практических заданий в течение семестра (оценки)
- выполнение рефератов (презентаций) и творческих заданий в течение семестра (оценки);

- устное собеседование на зачете (зачтено/незачтено) и т.п.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине в 3 семестре является *зачет*. Зачет по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Проверяемые компетенции:

УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

Итоговый контроль проводится в виде зачета, который проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к зачету получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой: практические работы, контрольные работы, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия, сдавшие и защитившие реферат, а также промежуточное тестирование по разделам дисциплины.

Критерии оценки промежуточного тестирования

Тестовые задания студентами сдаются в течение изучения дисциплины по каждому разделу, являются формой промежуточного контроля. Студентами прошедшими промежуточное тестирования, считаются обучающиеся решившие 90% и более тестовых заданий по каждому разделу дисциплины

Критерии оценки знаний студентов на зачете

- 1) критерии оценивания компетенций (результатов):

При оценке знаний необходимо учитывать правильность и осознанность изложения содержания, полноту раскрытия понятий, точность употребления научных терминов, степень сформированности интеллектуальных и общеучебных умений, самостоятельность ответа, речевую грамотность и логическую последовательность ответа.

- 2) описание шкалы оценивания:

Оценка «зачтено»: полно раскрыто содержание материала в объеме программы; четко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; доказательно использованы ранее приобретенные знания.

Оценка «не зачтено»: основное содержание материала не раскрыто; не даны ответы на вспомогательные вопросы преподавателя; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.

Если студент не полностью изложил фактический материал даже в сокращенном объеме, требуемом на зачете, не ответил на тестовые вопросы или допустил ошибки ему не выставляется оценка, не ставится зачет.

Примерные вопросы для итогового контроля (зачет)

1. Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
2. Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
3. Взаимосвязь этикета и этики как нормативной науки.
4. Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.
5. Профессиональная этика. Этика специалиста сферы сервиса.
6. Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.
7. Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.
8. Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
9. Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
10. Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.
11. Этикетные требования к организации и проведению переговоров, совещаний, презентаций, конференций.
12. Этикет деловой переписки.
13. Деловой подарок.
14. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.)
15. Понятие и функции корпоративной культуры предприятий сферы сервиса
16. Управленческая этика. Стили управления. Эффективность работы коллектива.
17. Корпоративный этикет. Этико-психологические принципы управленческого общения.
18. Телефонный этикет как часть корпоративной культуры. Культура телефонного разговора.

7.3 Примеры тестовых заданий

Текущий контроль знаний студентов выполняется в виде тестовых вопросов, предлагаемых студентам в течение семестра.

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся целям обучения на определенном этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

Цель такого контроля заключается в анализе текущей успеваемости, а также корректировке работы преподавателя. Студентам предлагается группа вопросов или тестов, на которые даются письменные ответы.

Проверяемые компетенции:

УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

Критерии и шкала оценивания:

- «зачтено» выставляется студенту, если он правильно ответил на 51-100 % вопросов

Примеры тестовых заданий

Вариант 1:

1. Этика — это:
 - а) наука и явление духовной культуры,
 - б) свод правил и требований поведения и общения,
 - в) профессионально-этический кодекс.
2. Предмет этики:
 - а) этикет,
 - б) мораль,
 - в) поведение.
3. Автор первых известных работ по этике:
 - а) Аристотель,
 - б) Сократ,
 - в) Платон.
4. Синоним слова «этика» в русском языке:
 - а) слово «нравственность»,
 - б) слово «красота»,
 - в) слово «мудрость».
5. Место появления первых древних текстов, целенаправленно посвященных этике и этикету:
 - а) Шумер,
 - б) Вавилон,
 - в) Греция.
6. Слово «этичный» означает:
 - а) нравственный,
 - б) мудрый,
 - в) справедливый.
7. Нравственная норма в виде повеления, исходящего от какого-либо авторитетного лица:
 - а) убеждение,
 - б) заповедь,
 - в) суждение.
8. Раздел этической науки, исследующий специфику морали в трудовой деятельности — это этика:
 - а) нормативная,
 - б) ситуативная,
 - в) профессиональная.
9. Последовательность зарождения видов этики:
 - а) общепринятые ритуалы,
 - б) античная этика,
 - в) прикладная этика,
 - г) христианская этика.
10. Прикладная этика представляет собой:
 - а) понятие философской теории морали,
 - б) приложение этических и моральных понятий к отдельным ситуациям,
 - в) профессиональную деятельность с учетом традиционных норм морали.
11. Вид прикладной этики, изучающий проблемы «генной инженерии»:
 - а) экологическая,
 - б) политическая,
 - в) биоэтика.
12. Важные добродетели человека в эпоху средневековья (3):
 - а) жизнерадостность,
 - б) аскетизм,

- в) смирение,
- г) мужество,
- д) справедливость,
- е) религиозность.

13. Каждый вид профессиональной этики определяется:

- а) желаниями работников данной сферы,
- б) требованиями клиентов,
- в) спецификой профессиональной деятельности.

Вариант 2:

1. Добро — это:

- а) благо для человека,
- б) благо для человека и общества,
- в) польза для человека.

2. Мораль в греческой античности понималась как:

- а) мера господства человека над самим собой,
- б) сдержанность,
- в) умеренность.

3. Главная функция совести:

- а) самоконтроль,
- б) самоуспокоение,
- в) самосовершенствование.

4. Важное этическое качество:

- а) мужество,
- б) память,
- в) страсть.

5. Зло, зависящее от конкретного человека:

- а) природное,
- б) общественное,
- в) нравственное.

6. Последовательность исторических нормативных образцов этики:

- а) герой,
- б) рыцарь,
- в) христианин,
- г) джентльмен,
- д) гражданин.

7. Нормативный образец средневековой Японии:

- а) крестьянин,
- б) торговец,
- в) самурай.

8. Нормативный образец морали советского периода:

- а) коммунистическая,
- б) религиозная,
- в) буржуазная.

9. Землетрясение, наводнение, ураган, эпидемия — это зло

- а) нравственное,
- б) природное,
- в) общественное.

10. Насилие, гнев, лень, трусость, зависть, чревоугодие — это зло:

- а) природное,
- б) нравственное,
- в) общественное.

11. Революция, война, рабство, террор — это зло:

- а) общественное,
- б) нравственное,
- в) природное.

12. Нормативный образец Древней Руси:

- а) рыцарь,
- б) богатырь,
- в) купец.

Вариант 3

1. Этика – философская наука, объектом изучения которой является...

- а) Прекрасное
- б) Должное
- в) Мораль
- г) Истина

2. Фиксируют отношение к человеку как к высшей ценности такие категории этики как....

- а) добро и зло
- б) честь и достоинство
- в) долг и совесть

3. Признание общественным мнением и осознание самими сотрудниками высокой социальной ценности самоотверженного выполнения своего долга. Это определение:

- а) профессионального долга;
- б) справедливости;
- в) профессиональной чести;
- г) все ответы верны.

4. Определенный уровень добровольного отклика со стороны организации на социальные проблемы - это

- а) социальная ответственность;
- б) профессиональная ответственность;
- в) личная ответственность;
- г) все ответы верны

5. Сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих:

- а) имидж;
- б) стиль;
- в) концепция.

6. Взаимодействие (и воздействие) людей друг с другом в процессе межличностных отношений – это:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) перцептивная сторона общения;
- в) интерактивная сторона общения.

7. Кто из ученых Древности ввел понятие «Этический»

- а) Платон;
- б) Демокрит;
- в) Аристотель
- г) Сократ.

8. Перечислите общие особенности профессиональной этики

- а) профессиональная устойчивость;
- б) профессиональная солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность);
- в) особое понимание долга и чести;
- г) особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности.

9. Нормативная часть этического кодекса включает в себя...

- а) миссию организации;
- б) ценности организации;
- в) стандарты поведения членов организации;

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми;
- б) представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей друг с другом в процессе межличностных отношений;
- в) проявляется через восприятие и оценку людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, других социальных общностей).

11. Этическая культура специалиста сервиса и туризма это -

- а) совокупность идей и взглядов, отражающих социально-политические представления, регулирующие конечные цели трудовой деятельности;
- б) уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов;
- в) совокупность определенных социально-психологических явлений.

12. К нравственным основам этикета не относят:

- а) критичность;
- б) хорошие манеры;
- в) вежливость.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Рекомендуемая основная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 384 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-9916-3861-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/406501>

2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/401253>

8.2. Рекомендуемая дополнительная литература:

1. **Дусенко, С. В.** Профессиональная этика и этикет: учеб. пособие для вузов/ С. В. Дусенко. - М.: Академия, 2011. - 221, [2] с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с. 166-[167]. - ISBN 978-5-7695-6888-6: 403.26, 403.26, р.Имеются экземпляры в отделах: ч.з.№6(1) Свободны: ч.з.№6(1)

2. **Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:** учеб. для бакалавров/ [В. П. Ратников [и др.] ; под ред. В. П. Ратникова; Финанс. ун-т при Правительстве РФ. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 527 с.. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 519-527. - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-3685-8: 16753.23, р.

Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1)

3. **Архангельская, М. Д.** Бизнес-этикет, или игра по правилам.: правила, принципы, рекомендации/ М. Д. Архангельская. - 4-е изд., испр.. - М.: Эксмо, 2007. - 184, [1] с.: ил.. - (Бизнес. Политика. Продажи). - Вар. загл.: Игра по правилам. - ISBN 978-5-699-22009-0: 140.70, 140.70, р. Имеются экземпляры в отделах: НА(1) Свободны: НА(1)

4. **Самохвалова, А. Г.** Деловое общение. Секреты эффективных коммуникаций: учеб. пособие/ А. Г. Самохвалова. - СПб.: Речь, 2012. - 333 с. - Библиогр. в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-9268-1202-9: 150.00, 150.00, р. Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N2(1)

5. **Психология и этика делового общения: учебник/ под ред. В. Н. Лавриненко.** - 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007, 2008. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411(117 назв.). - ISBN 5-238-01050-8. - ISBN 978-5-238-01050-2: 180.00, 180.00, 173.60, р. Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з.N6(1), НА(1) Свободны: ч.з.N6(1), НА(1)

6. **Картушина, И. Г.** Профессиональная этика и этикет: учеб.-метод. пособие/ И. Г. Картушина; Рос. гос. ун-т им. И. Канта. - Калининград: РГУ им. И. Канта, 2010. - 174, [1] с.: ил., табл.. - Библиогр.: с. 170-173 (53 назв.). - ISBN 978-5-9971-0078-0: 44.68, 44.68, р. **Имеются экземпляры в отделах: всего 70: УБ(67), ч.з.N6(1), ИБО(1), ч.з.N10(1) Свободны: УБ(66), ч.з.N6(1), ИБО(1), ч.з.N10(1)**

7. **Матолыгина, Н. В.** Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. - СПб.: Интермедия, 2013 on-line, 160 с. + 1 эл. опт. диск (DVD-ROM). - Лицензия 16.05.2018 г.. - ISBN 978-5-4383-0038-0: 469.00, 10000.00, р. **Имеются экземпляры в отделах: всего 32: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1), УБ(29), ч.з.N10(1) Свободны: ЭБС Кантиана(1), ч.з.N1(1), Свободны: УБ(29), ч.з.N10(1)**

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)
а) основные ресурсы, доступны с использованием вебсайта БФУ им. И. Канта:

1. **«Национальная электронная библиотека».** (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080 от 17 ноября 2015 г.). Срок действия: 1 год с автоматической пролонгацией. (Договор с ФГБУ «РГБ» № 101/НЭБ/1080-п от 27 сентября 2018 г.). Срок действия: 5 лет с автоматической пролонгацией.

2. **ЭБС Кантиана** (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>). Срок действия: бессрочно.

3. **Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.** (Договоры с ООО «РУНЭБ» № SU-12-09/2014-1 от 12 сентября 2014 года и № SU-14-12/2018-2042 от 21 декабря 2018 года). Срок действия: 1 год, доступ сохраняется на сервере <http://elibrary.ru> в течение 9 лет после окончания срока обслуживания по гарантии.

4. ЭБС «Юрайт». (Договоры с ООО «Электронное Издательство ЮРАЙТ» № 2324 от 25.12.2017 г. и № 2043 от 21.12.2017 г. Сроки действия: 1 год).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия.

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 64 часов. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованным источникам и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- контактная работа по промежуточной аттестации
- подготовка к текущему и итоговому (зачет – 3 семестр) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

В соответствии с учебным планом обучение организовано на основе лекционных и семинарских занятий на 2 курсе (3-й семестр) очной формы обучения.

Целью дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является изучение особенностей и сущности коммуникаций в профессиональной сфере, этических принципах и нормах взаимодействия, а также приобретение навыков использования и применения полученных знаний в практической деятельности специалистов сферы сервиса.

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия и консультации, организует самостоятельную работу студентов, осуществляет текущий и итоговый формы контроля.

Материалы лекции являются основой для подготовки к обсуждению вопросов соответствующей темы. В процессе проведения занятий, подготовке к семинарским занятиям преподаватель организует деятельность обучающихся по изучению учебной и дополнительной литературы, поиску необходимой информации для выполнения индивидуальных (групповых) заданий в форме самостоятельной работы, используя интернет-ресурсы и иные источники информации.

Анализ конкретных ситуаций в ходе выполнения самостоятельных заданий, позволяет студентам формировать учебные профессиональные навыки, необходимые в практической деятельности, развивает аналитические способности, навыки поиска необходимой информации, оценки фактов и разработки альтернативных решений.

Формой отчетности является зачет (3 семестр).

Зачет является формой контроля выполнения самостоятельной работы студентов. На промежуточную аттестацию студенты приходят с подготовленными в ходе самостоятельной работы материалами. Преподаватель может задавать вопросы относительно содержания заданий, всего учебного курса, учебно-профессиональных затруднений студента, способов подготовки к зачету, методов работы с источниками информации, содержания и технологий образовательного взаимодействия и др.

Каждый студент в процессе освоения дисциплины выполняет задания (пишет реферат, творческое задание или готовит доклад с презентацией по соответствующей тематике), выполняет контрольные работы и на основании этого будет допущен к зачету.

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение лекций в форме презентаций, позволяющих активизировать процесс изучения теоретического материала за счет работы с аудиторией в диалоговом режиме.

Проведение практических занятий предполагает конкретизацию и углубленную проработку лекционного материала, закрепление изучаемых вопросов путем соединения полученных теоретических знаний с решением конкретных практических задач в области профессиональной этики и этикета.

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- интерактивные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно).

Так же с этой целью в учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- ролевая игра;
- тематическая дискуссия;
- дебаты;
- работа в малых группах;
- решение тестов.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия. В течение занятия студент совместно с преподавателем решает практические задачи, готовит презентации, дискутирует все это, зачитывается как текущая работа студента.

Подготовка к контрольным мероприятиям.

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме устных экспресс – опросов, докладов по теме реферата, письменных тестовых опросов по блокам тем, письменных контрольных работ, выполняемых на занятии. При подготовке к устному экспресс – опросу, письменному тестовому опросу, письменной контрольной работе студент должен освоить теоретический материал по соответствующему разделу, используя конспекты лекций и материалы из основного списка рекомендуемой литературы.

При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос.

При подготовке к аудиторным контрольным работам студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

Формой итогового контроля знаний студентов являются зачет. К итоговому контролю допускаются студенты, выполнившие все домашние и индивидуальные задания (в т.ч. реферат), написавшие контрольные работы.

Методические указания для студентов по самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических занятий, а также для индивидуального изучения дисциплины в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, реферативного обзора.

Контроль качества самостоятельной работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, проведения коллоквиума, проверки реферативных обзоров.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение

студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией. Письменные работы помогут преподавателю оценить владение источниками, научным стилем изложения, для которого характерны: логичность, точность терминологии, обобщенность и отвлеченность, насыщенность фактической информацией.

Примеры темы для самостоятельного изучения

Для активизации творческой деятельности студентов целесообразна в рамках самостоятельной работы подготовка ими рефератов и докладов (презентаций) с последующим обсуждением.

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Проверяемые компетенции:

ПКС-13	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг
---------------	---

Рекомендации при написании реферата.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

Важное значение имеет выбор темы реферата, доклада. Тема реферата и доклада выбирается студентом по первой букве своей фамилии (см. табл.).

В исключительных случаях тема реферата может быть предложена студентом при условии обоснования им целесообразности ее разработки. В этом случае тема должна раскрываться таким образом, чтобы она приближалась по своей направленности к небольшому исследованию и заключала постановку проблемы, указание задач, аргументацию, анализ материала, примеры, выводы.

Порядок выбора темы реферата для самостоятельной работы

Первая буква фамилии	Номер темы	Первая буква фамилии	Номер темы	Первая буква фамилии	Номер темы
А	1, 32, 93	К	12, 43, 82	Х	23, 54, 70
Б	2, 33, 92	Л	13, 44, 81	Ц	24, 55, 69
В	3, 34, 91	М	14, 45, 80	Ч	25, 56, 68
Г	4, 35, 90	Н	15, 46, 79	Ш	26, 57, 67
Д	5, 36, 89	О	16, 47, 78	Щ	27, 58, 66
Е	6, 37, 88	П	17, 48, 76	Ы	28, 59, 65
Ё	7, 38, 87	Р	18, 49, 75	Э	29, 60, 64

Ж	8, 39, 86	С	19, 50, 74	Ю	30, 61, 63
З	9, 40, 85	Т	20, 51, 73	Я	31, 62, 77
И	10, 41, 84	У	21, 52, 72		
Й	11, 42, 83	Ф	22, 53, 71		

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, диаграммы и др.);
- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствуют выводы.

1. Возникновение и историческое развитие этики.
2. Место этики в системе философского и гуманитарного знания.
3. Этика и психология.
4. Этика и педагогика.
5. Этика и юриспруденция.
6. Этика и история.
7. Античная этика как учение о добродетелях и совершенной личности.
8. Этика Платона.
9. Этические взгляды Аристотеля.
10. Гедонизм.
11. Эвдемонистическая этика Эпикура.
12. Стоицизм.
13. Теологическое обоснование морали в этике средневековья.
14. Этика французского Просвещения.
15. Этическое учение И.Канта.
16. Этические взгляды Г.В.Ф.Гегеля.
17. Эвдемонизм Л.Фейербаха.
18. Основные этапы развития этической мысли России.
19. Проблема смысла жизни в творчестве Л.Н.Толстого.
20. Этические взгляды Ф.В.Достоевского.
21. Этика ненасилия Л.Н.Толстого.
22. Этика “общего дела” Н.Ф.Федорова.
23. Основные направления и проблемы зарубежной этики XX века.

24. Проблемы свободы и ответственности личности в этике экзистенциализма.
25. Место и значение морали в духовной культуре.
26. Происхождение нравственности как научная проблема.
27. Возникновение и историческое развитие нравственности.
28. Нравы родового общества, их особенности.
29. Исторические формы нравственности.
30. Сущность морали и ее роль в жизни общества.
31. Мораль и право.
32. Мораль и политика.
33. Мораль и искусство.
34. Мораль и религия.
35. Мораль и наука.
36. Добро и зло – исходные понятия морали и основные категории этики.
37. Русские философы XIX – начала XX века о добре и зле. (Вл.Соловьев, Н.Бердяев, Н.Лосский и др.).
38. Долг и совесть – контрольно-императивные механизмы нравственного сознания и категории этики.
39. Смысл жизни как высшая моральная ценность.
40. Счастье как нравственная ценность.
41. Счастье и смысл жизни в этике христианства.
42. Понятие достоинства и чести как отражение ценности и значимости личности.
43. Особенности представлений о долге, чести, совести, смысле жизни, счастье в адыгской этике.
44. Структура морали.
45. Основные функции морали и их единство.
46. Гуманизм, его истоки и историческое развитие.
47. Этика ненасилия.
48. Смертная казнь: за и против.
49. Нравственная свобода как осознание и реализация нравственной необходимости.
50. Моральный выбор: особенности в ситуации нравственного конфликта.
51. Моральные конфликты и способы их разрешений.
52. Общение как социально-психологический и нравственный феномен.
53. Условия и предпосылки полноценного гуманистического общения.
54. Товарищество и дружба как виды общения.
55. Культурно-историческая обусловленность любви.
56. Любовь и брак.
57. Нравственные основы семейно-брачных отношений.
58. Уважение к старшим как нравственная норма.
59. Этикет, его роль в жизни общества.
60. Морально-психологические и эстетические аспекты этикета.
61. Национальные особенности этикета
62. Профессиональная этика: понятие и специфика.
63. Этика бизнеса.
64. Этика деловых отношений.
65. Управленческая этика.
66. Профессиональный этикет.
67. Деловой этикет.
68. Биоэтика: понятие, направления, перспективы.
69. Этические аспекты воспроизводства человеческого потомства.
70. Нравственный смысл эвтанази.

71. Этические проблемы трансплантологии, клонирования.
72. Экологическая этика.
73. Этика благоговения перед жизнью (А.Швейцер)
74. Современная экологическая ситуация и отношение к природе как к средству и цели человеческой деятельности.
75. Отношение к животным как нравственная проблема.
76. Нравственное воспитание и самовоспитание.
77. Роль этических знаний в нравственном воспитании
78. Истоки нравственности.
79. Кодекс чести делового человека. Мотивация деятельности.
80. Основные черты и признаки профессионализма.
81. Эстетические особенности интерьера.
82. Современная российская профессиональная этика.
83. Предпринимательство и благотворительность.
84. Особенности американского делового этикета.
85. Особенности европейского делового этикета.
86. Элементы профессионального имиджа фирмы.
87. Речевой этикет в деловом общении.
88. Корпоративная культура: понятие, типы, этапы формирования.
89. Социальная ответственность бизнеса: сущность концепции, основные подходы
90. Этикет: понятие, задачи, история развития.
91. Элементы профессионального имиджа для мужчин.
92. Элементы профессионального имиджа для женщин.
93. Организация рабочего времени.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

1. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Нюансы этикетной субординации (старшие- младшие, мужчины – женщины, взрослые – дети и др.).»
2. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Приветствия (вербальные и невербальные)».
3. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Деловое знакомство, представления, обращения».
4. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Правила ведения деловых переговоров».
5. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Эмоциональная сторона делового общения (комплименты, извинения, подарки и сувениры).
6. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Деловая элегантность (мужчины и женщины)».

7. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Особенности делового застолья (деловой обед, официальный обед, в ресторане и кафе, поведение и общение за столом и др.)».

8. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Повседневные ситуации (в городском транспорте, на улице и др.)».

9. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Во время деловых поездок (в поезде, в самолете, в гостинице и др.)».

10. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Этикетные правила в особых случаях (при устройстве на работу, в театре, на концерте, на выставке, в православном храме, на похоронах и др.)».

11. Разработка (3-7) тестовых вопросов (с правильными вариантами ответов и их обоснованием) по теме «Деловая встреча за рубежом (страна – по выбору)».

12. Разработка системы мероприятий «Прием иностранной делегации (страна – по выбору)».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Для обучения дисциплине «Профессиональная этика и этикет» используются следующие информационные технологии:

1. Консультирование посредством электронной почты.
2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных занятий:
 - технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
 - методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
3. Использование ресурсов глобальной сети Интернет в ходе лекционных занятий (поисковые системы, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники).

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека.
- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины производится на базе обычных и мультимедийных учебных аудиторий инженерно-технического института.

Для проведения лекций и практических занятий нужен компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:
проектор, колонки, средства для просмотра презентаций MS PowerPoint

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Требования к условиям реализации дисциплины:

№ п/п	Вид аудиторного фонда	Требования
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации	1. Оснащение специализированной учебной мебелью. 2. Оснащение техническими средствами обучения: ноутбук, настенный экран с дистанционным управлением, мультимедийное оборудование. 3. Типовое программное обеспечение, необходимое для показа презентация

Перечень материально-технического обеспечения дисциплины:

№ п/п	Вид и наименование оборудования	Вид занятий	Краткая характеристика
1.	Мультимедийные средства.	Лекционные, практические занятия.	Демонстрация с ПК электронных презентаций, документов Word, электронных таблиц MS EXCEL.
2.	Учебно-наглядные пособия.	Лекционные и практические занятия.	Иллюстрационный материал.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы функционирования систем сервиса»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

Структура рабочей программы

1. Пояснительная записка.	4
1.1. Наименование дисциплины	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.	4
1.3. Объем дисциплины.	4
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
2. Тематический план.	6
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	7
4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.	9
4.1. Тематика самостоятельных работ	10
4.2. Тематика контрольных работ.	12
4.3. Тематика практических работ	14
4.4. Вопросы для итогового контроля знаний.	15
5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	16
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	17
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.	21
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.	22
9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	22

1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины

«Основы функционирования систем сервиса»

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина «Основы функционирования систем сервиса» относится к Базовой части (Б1.В.01.02) дисциплин подготовки бакалавров по направлению «Сервис» (профиль «Сервис транспортных средств»). Дисциплина изучается на третьем курсе (6 семестр) – очное отделение и на втором курсе (4 семестр) - заочное отделение, по итогам курса студентами сдается экзамен.

1.3. Объем дисциплины.

Объем дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» составляет: для очной формы 108 часов 3 зачетных единицы;
для заочной формы 36 часов, 1 зачетная единица

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.

В результате освоения дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание Компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	знать: законы функционирования систем сервиса; особенности производственной системы сервиса; основы организации деятельности предприятия сервиса; теорию организации обслуживания; основные этапы проектирования. уметь: проектировать системы сервиса и их элементы в соответствии с законами их функционирования; проводить анализ надежности функционирования систем сервиса. владеть: навыками выбора материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса; навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса.
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса,	знать: концепции моделирования процесса оказания услуг; показатели надежности систем сервиса; основы оптимизации систем сервиса.

	параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>уметь: проводить анализ надежности функционирования проводить оптимизацию функционирования систем сервиса; оценивать эффективность инновационных проектов в сфере сервиса.</p> <p>владеть: навыками мониторинга и контроля качества процесса сервиса и обслуживания; навыками проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>
--	---	--

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- Проблемные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- Интерактивные лекции
- Групповые дискуссии
- Решение задач
- Тренинги,
- Анализ имитационных моделей
- Деловые, ролевые игры
- решение кейс-ситуаций, анализ конкретных ситуаций
- решение тестов, компьютерные программы

2. Тематический план (очная)

Темы			Самостоятельная работа студента	Промежуточная аттестация		
	Всего (часы)	В том числе контактная работа		Контрольная работа (В плане ИКР)	Самостоятельная работа	
		Занятия лекционного типа				Занятия семинарского типа
Тема 1. Системы сервиса, их характеристики и законы функционирования	6	2	3	6		

Тема 2. Особенности и свойства производственных систем сервиса и их функциональных подсистем	6	2	3	6		
Тема 3. Принципы функционирования и организация производственных процессов систем сервиса	6	2	3	6		
Тема 4. Основы функционирования технических средств в системах сервиса	2	2	3	6		
Тема 5. Передачи, передаточные механизмы технических средств и их кинематические характеристики	6	2	3	6		
Тема 6. Основы конструирования и расчета элементов технических средств	6	2	3	6		
Тема 7. Надежность функционирования систем сервиса и их элементов	6	2	3	6		
Тема 8. Методы оптимизации систем сервиса	6	2	3	6		
Тема 9. Системы массового обслуживания в сервисе	6	2	2	6		
Контактная работа	44,35	18	26		0,35	
Самостоятельная работа				63,65		0,65
Итого	108					
Промежуточная аттестация	3 ЗЕ					

Тематический план (заочная)

	Все-го (часы)	В том числе контактная работа		Са-мост. работа	Кон-троль само-стоя-тельной рабо-ты (КСР)	Промежуточ-ная аттестация	
		За-ня-тия лек-ци-он-но-го ти-па	За-ня-тия се-ми-нар-ско-го ти-па			Кон-троль-ная работа (В плане ИКР)	Само-стоя-тельная работа
Тема 1. Системы сервиса, их характеристики и законы функционирования	2	1	-				
Тема 2. Особенности и свойства производственных систем сервиса и их функциональных подсистем	2	1	-				

Тема 3. Принципы функционирования и организация производственных процессов систем сервиса	2	1	2				
Тема 4. Основы функционирования технических средств в системах сервиса	2	1	2				
Тема 5. Передачи, передаточные механизмы технических средств и их кинематические характеристики	3	1	2		9		
Тема 6. Основы конструирования и расчета элементов технических средств	3	1	2				
Контактная работа	14,4	6	8			0,4	
Самостоятельная работа				120,7			0,7
Итого	144						
Промежуточная аттестация	2						

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результатами изучения дисциплины является наличие у обучающихся следующих знаний, умений и навыков, которые будут проверяться с использованием указанных ниже оценочных технологий (Т – тесты по дисциплине, ТЗ – тематические задания (рефераты) по дисциплине, КЗ – контрольные задания (работы) по дисциплине, ТР – тренинг, ДС – другие средства и формы контроля по дисциплине):

Компетенция	Результат освоения дисциплины	Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС					Оценка выполнения студентом
		Т	ТЗ	КЗ	ТР	ДС	
(ПК-6) готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>знать: законы функционирования систем сервиса; особенности производственной системы сервиса; основы организации деятельности предприятия сервиса; теорию организации обслуживания; основные этапы проектирования.</p> <p>уметь: проектировать системы сервиса и их элементы в соответ-</p>	+	+	+			<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ (см. п. 4.2) не позже начала зачетно-</p>

	<p>ствии с законами их функционирования; проводить анализ надежности функционирования систем сервиса.</p> <p>владеть: навыками выбора материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса; навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса.</p>						<p>экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> <p>Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.</p>
<p>(ПК-12) готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>	<p>знать: концепции моделирования процесса оказания услуг; показатели надежности систем сервиса; основы оптимизации систем сервиса.</p> <p>уметь: проводить анализ надежности функционирования; проводить оптимизацию функционирования систем сервиса; оценивать эффективность инновационных проектов в сфере сервиса.</p> <p>владеть: навыками мониторинга и контроля качества процесса сервиса и обслуживания; навыками проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.</p>	+	+	+			<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ (см. п. 4.2) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения экзамена.</p> <p>Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.</p>

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, выполнение контрольных работ, участие в работе ежегодной студенческой конференции «Транспорт и технический сервис», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка других заданий по темам курса.

4.1. Тематика самостоятельных работ

Наименование темы	Тематика самостоятельных работ
Тема 1. Системы сервиса, их характеристики и законы функционирования	1.Общая характеристика систем сервиса различных типов. 2.Показатели эффективности систем сервиса. 3. Законы статики функционирования систем сервиса 4.Закон соответствия систем сервиса целям, перед ними поставленными и его следствия. 5. Закон соответствия организации производственной системы сервиса внешней среде и его следствия. 6. Закон соответствия элементов производственной системы сервиса друг другу. 7. Закон соответствия связей элементов производственных систем их свойствам и сущности системы. 8. Закон резервов в производственных системах сервиса. 9. Закон устранения избыточности и его следствия. 10. Законы развития систем сервиса 11. Закон инерции производственных систем сервиса и его следствия. 12. Закон эластичности систем сервиса. 13. Закон непрерывности совершенствования производственной системы сервиса и его следствия.
Тема 2. Особенности и свойства производственных систем сервиса и их функциональных подсистем	1.Целенаправленность систем сервиса. 2.Полиструктурность систем сервиса. 3. Открытость систем сервиса. 4. Сложность и разнообразие систем сервиса. 5.Результативность и надежность систем сервиса.

	<p>6. Гибкость и управляемость систем сервиса.</p> <p>7. Долговременность систем сервиса.</p> <p>8. Подсистемы производственных процессов систем сервиса. Подсистемы состава элементов производства.</p> <p>9. Подсистемы производственной инфраструктуры предприятия сервиса.</p> <p>10. Подсистемы управления предприятием.</p>
Тема 3. Принципы функционирования и организация производственных процессов систем сервиса	<p>1. Принципы функционирования систем сервиса: специализация, пропорциональность, параллельность, прямооточность, непрерывность, ритмичность.</p> <p>2. Производственный цикл и его структура.</p> <p>3. Последовательный, параллельный, параллельно-последовательный виды движения деталей по операциям процесса оказания услуг.</p>
Тема 4. Основы функционирования технических средств в системах сервиса	<p>1. Законы функционирования технических элементов систем сервиса.</p> <p>2. Фундаментальные законы естествознания.</p> <p>3. Вращательное движение и его параметры. Поступательное движение и его модель.</p> <p>4. Силы, действующие на технические средства систем сервиса.</p> <p>5. Основы термодинамики.</p> <p>6. Процессы преобразования тепловой и механической энергии</p>
Тема 5. Передачи, передаточные механизмы технических средств и их кинематические характеристики	<p>1. Основные виды механизмов и их структура.</p> <p>2. Кинематические пары и кинематические цепи.</p> <p>3. Основные задачи кинематического исследования механизмов.</p> <p>4. Силовой анализ механизмов.</p> <p>5. Трение в механизмах.</p> <p>6. Назначение и типы передач. Виды передаточных механизмов и их характеристики: ременные, винтовые, зубчатые, фрикционные, цепные.</p> <p>7. Назначение и виды соединений.</p> <p>8. Характеристика основных видов соединений: неразъемных, разъемных, муфт и типа «вал-втулка».</p> <p>9. Расчетные схемы и расчеты соединений.</p>
Тема 6. Основы конструирования и расчета элементов технических средств	<p>1. Принципы конструирования: секционирование, метод линейных размеров, конвертирование, компаундирование, модифицирование, агрегатирование, унифицированные ряды.</p> <p>2. Совершенствование конструктивной схемы. Общие правила конструирования.</p> <p>3. Основные требования: работоспособность, надежность, технологичность, экономичность, эстетичность.</p>

	<p>4. Стадии конструирования технических средств.</p> <p>5. Расчетные схемы. Расчетные режимы. Уточнение расчетных напряжений.</p> <p>6. Удельные показатели прочности. Жесткость конструкций.</p> <p>7. Сопротивление усталости. Контактная прочность.</p> <p>8. Тепловые взаимодействия.</p> <p>9. Упрочнение конструкции.</p> <p>10. Виды нагружения: статическое, динамическое, импульсное, циклическое. Влияние вида нагружения. Выбор допускаемых напряжений и материалов.</p>
Тема 7. Надежность функционирования систем сервиса и их элементов	<p>1. Основные понятия надежности.</p> <p>2. Состояние объекта и события, характеризующие надежность.</p> <p>3. События, характеризующие надежность.</p> <p>4. Характеристика эксплуатации объектов, оцениваемых надежностью.</p> <p>5. Показатели безотказности.</p> <p>6. Показатели долговечности.</p> <p>7. Показатели ремонтпригодности.</p> <p>8. Показатели сохраняемости.</p> <p>9. Комплексные показатели надежности.</p> <p>10 Факторы, влияющие на надежность систем.</p>
Тема 8. Методы оптимизации систем сервиса	<p>1. Критерии эффективности систем сервиса.</p> <p>2. Методы оптимизации систем сервиса.</p> <p>3. Метод экспертных оценок. Прогнозирование.</p> <p>4. Теория планирования эксперимента.</p>
Тема 9. Системы массового обслуживания в сервисе	<p>1. Общая характеристика массового обслуживания (СМО) и сервиса (СМС).</p> <p>2. Характеристика процессов в (СМО) и (СМС).</p> <p>3. Показатели систем массового обслуживания и сервиса.</p> <p>4. Основные законы функционирования и методы оптимизации СМО.</p> <p>5. Сервис с одним элементом обслуживания и неограниченной очередью.</p> <p>6. Сервис с одним элементом обслуживания и ограниченной очередью.</p> <p>7. СМО с другими распределениями интервала прибытия и времени обслуживания.</p>

4.2. Тематика контрольных работ

Примерный перечень тем контрольных работ и рефератов

1. Классификация систем сервиса.
2. Производственные системы сервиса.
3. Закон соответствия систем сервиса целям.
4. Закон соответствия организации производственной системы сервиса внешней среде и его следствия.
5. Закон соответствия элементов производственной системы сервиса друг другу.
6. Закон резервов в производственных системах сервиса.
7. Закон устранения избыточности и его следствия.
8. Закон эластичности систем сервиса.
9. Целенаправленность систем сервиса.
10. Открытость систем сервиса.
11. Сложность систем сервиса.
12. Разнообразие систем сервиса.
13. Гибкость систем сервиса.
14. Принципы функционирования систем сервиса.
15. Подсистемы производственных процессов систем сервиса.
16. Подсистемы состава элементов производства.
17. Подсистемы производственной инфраструктуры предприятия сервиса.
18. Подсистемы управления предприятием.
19. Методы «рока – уоке» в системах сервиса.
20. Сервисный план.
21. Классификация функциональных элементов систем сервиса.
22. Законы функционирования технических элементов систем сервиса.
23. Законы механики в системах сервиса и их элементах.
24. Вращательное движение элементов технических средств и его параметры.
25. Поступательное движение и его модель.
26. Силы, действующие на технические средства систем сервиса.
27. Основы термодинамики для систем сервиса.
28. Процессы преобразования тепловой и механической энергии.
29. Основные виды механизмов и их структура.
30. Кинематические пары и кинематические цепи.
31. Основные задачи кинематического исследования механизмов.
32. Силовой анализ механизмов.
33. Трение в механизмах.
34. Назначение и типы передач.
35. Виды передаточных механизмов и их характеристики.
36. Назначение и виды соединений.
37. Характеристика основных видов соединений.
38. Расчетные схемы и расчеты соединений.
39. Принципы конструирования.
40. Совершенствование конструктивной схемы.
41. Общие правила конструирования.
42. Основные требования: работоспособность, надежность, технологичность, экономичность, эстетичность.
43. Стадии конструирования технических средств.
44. Расчетные режимы.
45. Удельные показатели прочности.
46. Жесткость конструкций.
47. Сопротивление усталости.
48. Контактная прочность.

49. Упрочнение конструкции.
50. Виды нагружения: статическое, динамическое, импульсное, циклическое.
51. Основные понятия надежности.
52. Состояние объекта и события, характеризующие надежность.
53. События, характеризующие надежность.
54. Характеристика эксплуатации объектов, оцениваемых надежностью.
55. Показатели надежности.
56. Комплексные показатели надежности.
57. Факторы, влияющие на надежность систем.
58. Критерии эффективности систем сервиса.
59. Методы оптимизации систем сервиса.
60. Метод экспертных оценок.
61. Методы прогнозирования.
62. Теория планирования эксперимента.
63. Основы теории деревьев целей и решений.
64. Общая характеристика систем массового обслуживания (СМО) и сервиса (СМС).
65. Характеристика процессов в (СМО) и (СМС).
66. Показатели систем массового обслуживания и сервиса.
67. Основные законы функционирования и методы оптимизации СМО.
68. Сервис с одним элементом обслуживания и неограниченной очередью.
69. Сервис с одним элементом обслуживания и ограниченной очередью.
70. СМО с другими распределениями интервала прибытия и времени обслуживания.

Таблица вариантов контрольных работ и тем докладов (рефератов)

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1,31, 61	2,32, 62	3,33, 63	4,34, 64	5,35, 65	6,36, 66	7,37, 67	8,38, 68	9,39, 69	10,40, 70
1	11,41, 51	12,42, 52	13,43, 53	14,44, 54	15,45, 55	16,46, 56	17,47, 57	18,48, 58	19,49, 59	20,50, 60
2	21,51, 61	22,52, 62	23,53, 63	24,54, 64	25,55, 65	26,56, 66	27,57, 67	28,58, 68	29,59, 69	30,60, 70
3	1,21, 51	2,22, 52	3,23, 53	4,24, 54	5,25, 55	6,26, 56	7,27, 57	8,28, 58	9,29, 59	10,30, 60
4	11,31, 61	12,32, 62	13,33, 63	14,34, 64	15,35, 65	16,36, 66	17,37, 67	18,38, 68	19,39, 69	20,40, 70
5	21,41, 52	22,42, 53	23,43, 54	24,44, 55	25,45, 56	26,46, 57	27,47, 58	28,48, 59	29,49, 60	30,50, 61
6	1,32, 40	2,33, 41	3,34, 42	4,35, 43	5,36, 44	6,37, 45	7,38, 46	8,39, 47	9,40, 48	10,41, 49
7	11,41, 50	12,42, 51	13,43, 52	14,44, 53	15,45, 54	16,46, 55	17,47, 56	18,48, 57	19,49, 58	20,50, 59
8	21,51, 60	22,52, 61	23,53, 62	24,54, 63	25,55, 64	26,56, 65	27,57, 66	28,58, 67	29,59, 68	30,60, 69
9	20,31, 61	21,32, 62	22,33, 63	23,34, 64	24,35, 65	25,36, 66	26,37, 67	27,38, 68	28,39, 69	29,40, 70

4.3. Тематика практических работ

Наименование темы	Тематика практических работ	Количество часов
Тема 2. Особенности и свойства производственных систем сервиса и их функциональных подсистем	Целенаправленность и целеполагание систем сервиса. «Дерево» целей. Метод экспертных оценок. Проектирование систем сервиса	4
Тема 3. Принципы функционирования и организация производственных процессов систем сервиса	Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы производственных систем сервиса. Последовательный, параллельный, параллельно-последовательный виды движения объектов по операциям процесса оказания услуг.	4
Тема 5. Передачи, передаточные механизмы технических средств и их кинематические характеристики	Кинематический анализ механизмов. Исследование движения элементов механизмов.	4
Тема 6. Основы конструирования и расчета элементов технических средств	Силовой анализ механизмов. Расчеты соединений. Задачи динамики машин.	4
Тема 7. Надежность функционирования систем сервиса и их элементов	Показатели безотказности. Показатели долговечности. Показатели ремонтпригодности. Показатели сохраняемости. Комплексные показатели надежности. Определение показателей надежности систем сервиса.	4
Тема 8. Методы оптимизации систем сервиса	Методы и показатели оценки эффективности работы. Расчет точки безубыточности предприятия. Решение задач функционирования систем сервиса с использованием теории деревьев.	4
Тема 9. Системы массового обслуживания в сервисе	Основные законы функционирования и методы оптимизации СМО (систем массового обслуживания) в сервисе. Определение характеристик обслуживания в СМО.	2

4.4. Вопросы для итогового контроля знаний

1. Понятие о сервисе и его системах.
2. Классификация систем сервиса.
3. Общая характеристика систем сервиса различных типов.
4. Показатели эффективности систем сервиса.
5. Производственные системы сервиса.
6. Законы статики функционирования систем сервиса.
7. Законы развития систем сервиса.
8. Закон инерции производственных систем сервиса и его следствия.

9. Закон непрерывности совершенствования производственной системы сервиса и его следствия.
11. Целенаправленность и полиструктурность систем сервиса.
12. Открытость и сложность систем сервиса.
13. Результативность систем сервиса.
14. Гибкость систем сервиса.
15. Подсистемы производственных процессов систем сервиса.
16. Подсистемы состава элементов производства.
17. Подсистемы производственной инфраструктуры предприятия сервиса.
18. Подсистемы управления предприятием.
19. Основные, вспомогательные и обслуживающие процессы производственных систем сервиса.
20. Принципы функционирования систем сервиса.
21. Производственный цикл и его структура.
22. Последовательный, параллельный, параллельно-последовательный виды движения деталей по операциям процесса оказания услуг.
23. Классификация функциональных элементов систем сервиса.
24. Законы функционирования технических элементов систем сервиса.
25. Фундаментальные законы естествознания.
26. Законы механики в системах сервиса.
27. Вращательное движение и его параметры.
28. Поступательное движение и его модель.
29. Силы, действующие на технические средства систем сервиса.
30. Основы термодинамики в системах сервиса.
31. Процессы преобразования тепловой и механической энергии.
32. Основные виды механизмов и их структура.
33. Кинематические пары и кинематические цепи.
34. Основные задачи кинематического исследования механизмов.
35. Трение в механизмах.
36. Назначение и типы передач.
37. Виды передаточных механизмов и их характеристики.
38. Назначение и виды соединений.
39. Принципы конструирования.
40. Основные требования: работоспособность, надежность, технологичность, экономичность, эстетичность.
41. Стадии конструирования технических средств.
42. Упрочнение конструкции.
43. Виды нагружения: статическое, динамическое, импульсное, циклическое.
44. Основные понятия надежности.
45. Состояние объекта и события, характеризующие надежность.
46. Показатели надежности.
47. Факторы, влияющие на надежность систем.
48. Критерии эффективности систем сервиса.
49. Методы оптимизации систем сервиса.
50. Метод экспертных оценок.
51. Прогнозирование в системах сервиса.
52. Теория планирования эксперимента.
53. Основы теории деревьев.
54. Общая характеристика массового обслуживания (СМО) и сервиса (СМС).
55. Показатели систем массового обслуживания и сервиса.
56. Основные законы функционирования и методы оптимизации СМО.
57. Сервис с одним элементом обслуживания и неограниченной очередью.

58. Сервис с одним элементом обслуживания и ограниченной очередью.

5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Проектирование предприятий технического сервиса: учеб. пособие для вузов/ под ред. И. Н. Кравченко. - Санкт-Петербург; Москва; Краснодар: Лань, 2015. - 349 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Библиогр.: с. 343-345. - ISBN 978-5-8114-1814-5

б) дополнительная литература

2. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учеб. для вузов/ под ред. А. Н. Ременцова, Ю. Н. Фролова. - 2-е изд., стер.. - Москва: Академия, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 477, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее профессиональное образование). - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 471-474 (64 назв.). - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-4468-0460-3

3. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для вузов/ под ред. Н. А. Давыдова. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2013-395, [1] с.: табл.. - (Высшее профессиональное образование. Транспорт). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - ISBN 978-5-7695-9779-4

4. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для вузов/ [Н. И. Веревкин [и др.] ; под ред. Н. А. Давыдова. Москва: Академия, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 400 с.: рис., табл.- (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-7172-5

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия. Лекционные занятия проводятся с целью дать студентам базовые знания и современные подходы в области производственных систем сервиса, функционирования и организации производственных процессов в системах сервиса.

Лекции проводятся в специализированной аудитории, которая должна быть оборудована для применения современных технических средств обучения.

При подготовке к проведению лекции лектор обязан подготовить учебно-материальную базу к лекции:

1. Необходимые (минимальное количество) плакаты;
2. Технические средства, которые следует применить на лекции.

В обязанности лаборанта входит подготовка, исправность технических средств по заявке лектора, плакатов, моделей, классной доски, проектора и т.д.; всё это оказывает влияние на качество проведения занятий.

На лекцию преподаватель обязан явиться своевременно, имея план проведения лекции (наименование вопросов, краткое содержание их и методика их доведения до обучаемых).

При подготовке к прослушиванию лекции студент обязан проработать ранее пройденный материал. На лекцию студент обязан явиться своевременно, имея конспект лекций и другие необходимые методические материалы.

Студент обязан тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим, лабораторным), к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену.

В журнале индивидуального учёта посещаемости в группе следует сделать отметки об отсутствии студента. Студент, пропустивший 3 лекции, обязан явиться на консультацию к лектору, представить краткий конспект материалов лекции или ответить на поставленные вопросы преподавателем в объёме материала пропущенных лекций.

Студенты, пропустившие более 3-х занятий и не прибывшие на консультацию, к экзамену не допускаются.

Сравнительно большой объём материала, а также постоянное совершенствование, с учетом зарубежного опыта, методов и подходов в области производственных систем сервиса, функционирования и организации производственных процессов в системах сервиса требует от студента тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим), к промежуточному контролю знаний и итоговому зачету.

Лектор обязан предупредить студентов, уже на первой лекции, применительно к какому базовому учебнику будет прочитан курс.

Лекционный курс должен удовлетворять требованиям:

1. Давать наибольший объём информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

2. Давать новейшие сведения в области производственных систем сервиса, функционирования и организации производственных процессов в системах сервиса. Следует избегать использования недостаточно проверенных рекомендаций из периодической литературы.

При чтении лекций рекомендуется:

1. Чётко делить материал на разделы и подразделы.
2. Избегать излишних математических расчётов при выводе формул, поглощающих учебное время лекции, больше обращать внимание на сущностную составляющую физических процессов.

3. Наиболее важные положения давать в виде сжатых формулировок, чтобы студенты успели их записать.

4. Ограничено использовать плакаты на лекции, только для сравнительно сложных схем, таблиц, графиков.

Материал лекции не может быть перегружен, чтобы его изложение достигло желаемого эффекта.

Распределение времени должно обеспечивать хороший, без проявления торопливости, темп лекции, позволяющий внимательно осмысливать услышанное, увиденное и успешно вести конспект.

В заключении по методике проведения лекции следует придерживаться общеметодических принципов, изложенных в специальной литературе.

Практические занятия. Практические занятия проводятся в целях закрепления лекционного курса, более подробное ознакомление студентов с подходами и методиками проведения в области производственных систем сервиса, функционирования и организации производственных процессов в системах сервиса. Практические занятия охватывают все основные разделы лекционного курса.

Практические занятия представляют собой более детализированный процесс, чем лекция. Здесь происходит закрепление теоретических положений и в ряде случаев развитие их, придание им наглядности и конкретности с целью успешного выполнения контрольной работы.

При разработке плана проведения практических занятий преподаватель должен учитывать следующие требования:

- задачи, выносимые на занятия должны охватывать всю пройденную тему, иллюстрировать основную идею теоретических положений, данных на лекции.
- при проведении практических занятий следует использовать необходимые средства обучения (таблицы, справочники, персональные компьютеры).
- в обязательном порядке следует использовать на практических занятиях технические средства для показа условий задачи, хода решения, справочных таблиц, контрольных вопросов и т.д.

На некоторых практических занятиях рекомендуется запланировать контроль знаний по прочитанным лекциям, для проведения которого следует использовать персональные компьютеры.

Самостоятельная работа. Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень. Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать вначале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы. Вначале необходимо рекомендовать студентам изучение содержания основных вопросов, списка рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. При этом следует спланировать самостоятельную работу к занятию следующим образом: по какой проблеме, какие источники, где и когда следует найти и изучить; по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады.

Затем в библиотеке необходимо подобрать литературные источники и рекомендовать их для ознакомления. На полях плана семинара сделать пометку: номер литературного источника и номера страниц (например, 3, с. 24-53). Рекомендуется в плане занятия по каждому вопросу составить библиографию.

В заключительном слове в конце занятия преподаватель оценивает работу студентов, поясняет вопросы, которые оказались слабо усвоенными. Результаты самостоятельной работы при подготовке студентов к семинару и докладу учитываются при аттестации студента (экзамене).

Контроль за самостоятельной работой студента осуществляют путем тестирования по тестовым заданиям, разработанным по темам дисциплины. Тестирование целесообразно проводить после изучения всех тем каждого раздела.

Самостоятельная работа студентов включает в себя также выполнение рефератов, докладов и практических расчетов по вариантам заданий. Преподаватель должен согласовать тему со студентом, обсудить с ним план будущей работы, составить график выполнения, оказывать консультации в ходе написания работы.

Проведение контроля знаний. Контроль знаний необходим всегда, так как только на его основе и по его показателям можно реализовать коррекцию обучения, улучшить процесс обучения.

Рекомендуется предусмотреть следующие виды контроля знаний:

- итоговый контроль в виде экзамена.
- промежуточный контроль знаний, заключающийся в проверке знаний по группам тем в период между сессиями не менее двух раз. Результаты заносятся в журнал учёта группы, и по его результатам должен быть решён вопрос о допуске студента к итоговому контролю.
- текущий контроль, проводящийся выборочно в ходе занятий на лекциях и практических занятиях.

Проведение тестирования. Итоговый контроль проводится в форме тестирования, которое проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к тестированию получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой:

- практические работы,
- контрольные работы,
- рефераты, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия.

Тестовые задания разработаны преподавателем.

При тестировании проставляется:

- «зачтено», если студент обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросу; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; знает авторов - исследователей (ученых) по данной проблеме;

- если студент обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод;

- если студент имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения;

- «незачтено», если студент не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения.

Форма экзамена (устно, письменно, тестирование, в т.ч. компьютерное, и др.) определяется решением кафедры с учетом рекомендаций преподавателя, ведущего данную дисциплину. С учетом специфики содержания дисциплины, выявляемых и оцениваемых знаний и практических умений студента по дисциплине может быть принята комбинированная (письменно – устная, письменно – тестовая и др.) форма проведения экзамена.

К экзамену по дисциплине допускаются студенты, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой (практические и контрольные работы, рефераты и др.), самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия. Студенты, не выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных учебным планом и рабочей программой, или выполнившие их неудовлетворительно, к экзамену по данной дисциплине не допускаются.

Основой для определения академической оценки по дисциплине служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой. Для оценки знаний студентов при получении ими академической оценки по дисциплине используются следующие критерии:

- *оценка «отлично»* - глубокие исчерпывающие знания и творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; умение свободно решать практические задания; логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все поставленные и дополнительные вопросы преподавателя; свободное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «хорошо»* - достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на все поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам; достаточное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «удовлетворительно»* - понимание основного программного материала; правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах преподавателя; недостаточное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- *оценка «неудовлетворительно»* - неправильные ответы на основные вопросы, грубые ошибки в ответах, непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

Для экзамена, проводимого в форме тестирования, соответствие количества правильно выполненных заданий в процентах вышеприведенным оценкам следующее:

90-100 – «отлично»;

70-89 – «хорошо»;

50-69 – «удовлетворительно»;

менее 50 – «неудовлетворительно».

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для обучения дисциплине «Основы функционирования систем сервиса» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные и тематические сайты, системы видео- и аудио конференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

1. «Национальная электронная библиотека».
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>).
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
4. ЭБС «Лань».

Университетская библиотека онлайн - электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений;

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В учебном процессе используются:

- мультимедийное оборудование;
- комплект плакатов по курсу «Основы функционирования систем сервиса»;
- программа для тестового контроля знаний по курсу «Основы функционирования систем сервиса»;
- модели и реальные образцы типовых элементов объектов автосервиса.

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств включает в себя тесты по всем разделам дисциплины.

Примеры контрольных заданий

Пример 1

Определить общую продолжительность процесса обработки партии деталей при различных видах движения, если число деталей в партии $n = 40$, а время обработки одной детали (в мин) по операциям составляет: $t_1 = 1,5$; $t_2 = 1,5$; $t_3 = 0,5$; $t_4 = 2,5$; такт выпуска $r = 2,5$ мин.

А. В условиях последовательного вида движения деталей

$$E_t = t_1 + t_2 + t_3 + t_4 = 1,5 + 1,5 + 0,5 + 2,5 = 6,0;$$

$$T_{\text{пос}} = E_t \cdot n = 6,0 \cdot 40 = 240 \text{ мин} = 4 \text{ ч.}$$

Б. В условиях параллельного вида движения деталей

$$T_{\text{пар}} = E_t + r \cdot (n - 1) = 6,0 + 2,5 \cdot (40 - 1) = 103,5 \text{ мин, или } 1,725 \text{ ч.}$$

В. В условиях параллельно-последовательного вида движения деталей

$$T_{\text{п.п.}} = E_c + n \cdot t = 65 + 40 \cdot 2,5 = 165 \text{ мин} = 2,7 \text{ ч.}$$

Сначала следует определить величину E_c . Принимая размер передаточной партии, удобной для транспортировки, $n_{\text{тр}} = 10$ шт., можно найти минимальные смещения по операциям:

$$c_1 = n_{\text{тр}} \cdot t_1 = 10 \cdot 1,5 = 15 \text{ мин};$$

$$c_2 = n \cdot t_2 - (n - n_{\text{тр}}) \cdot t_3 = 40 \cdot 1,5 - (40 - 10) \cdot 0,5 = 45 \text{ мин};$$

$$c_3 = n_{\text{тр}} \cdot t_3 = 10 \cdot 0,5 = 5 \text{ мин.}$$

Для определения суммы смещений E_c необходимо знать число транспортных партий при передаче деталей со второй на третью операцию, которое будет равно

$$k = c_2 / (n_{\text{тр}} \cdot t_2) = 45 / (1,5 \cdot 10) = 3.$$

Пример 2

Речная баржа, масса которой 100 тонн, имеет форму, близкую к параллелепипеду, с размерами $30 \times 10 \times 5 \text{ м}^3$. Определить, какой массой груза можно загрузить баржу, чтобы верхняя кромка борта находилась над поверхностью воды на уровне не менее 1 м.

Решение.

Представим условие задачи в формализованном виде: $m_b = 100 \text{ т} = 10^5 \text{ кг}$; $l = 30 \text{ м}$, $b = 10 \text{ м}$, $h = 5 \text{ м}$; $h_g = 1 \text{ м}$; $\rho = 10^3 \text{ кг/м}^3$. Определить $m_{\text{гр.}}$.

Объем части баржи, погруженной в воду, должен быть не более чем

$V_{\text{ж}} = lb(h - h_g)$. Суммарная сила тяжести равна $P = P_b + P_{\text{гр.}} = m_b g + m_{\text{гр.}} g$ или $P = (m_b + m_{\text{гр.}}) g$. Сила тяжести должна быть уравновешена выталкивающей силой, т.е. архимедовой силой $P_a = \rho V_{\text{ж}} g$. Тогда имеем: $P = P_a$ и $(m_b + m_{\text{гр.}}) g = \rho V_{\text{ж}} g$. Отсюда $m_{\text{гр.}} = \rho V_{\text{ж}} - m_b = \rho \cdot l \cdot b \cdot (h - h_g) - m_b = 10^3 \cdot 30 \cdot 10 \cdot (5 - 1) - 10^5 = 11 \cdot 10^5 \text{ кг} = 1100 \text{ т}$.

Пример 3

Можно ли дополнительно погрузить на баржу массу груза в 500 т, чтобы ее осадка не превышала ватерлинии, установленной на высоте 1,2 м от кромки борта? Расстояние от поверхности воды до кромки борта перед погрузкой составляет 2 м. Баржу можно приближенно рассматривать как параллелепипед с размерами $35 \times 12 \times 6 \text{ м}^3$.

Решение.

Представим условие задачи в формализованном виде:

$m_{\text{дон.}} = 500 \text{ т} = 5 \cdot 10^3 \text{ кг}$; $h_{\text{ват.}} = 1,2 \text{ м}$; $h_g = 2 \text{ м}$; $l = 35 \text{ м}$, $b = 12 \text{ м}$, $h = 6 \text{ м}$. Необходимо определить h_{g1} и сравнить это значение с $h_{\text{ват.}}$.

Архимедовы силы перед погрузкой и после погрузки дополнительного груза соответственно равны: $P_a = \rho V_{\text{ж}} g$ и $P_{a1} = \rho V_{\text{ж}1} g$, где $V_{\text{ж}} = lb(h - h_g)$ и $V_{\text{ж}1} = lb(h - h_{g1})$. Разность

этих архимедовых сил $\Delta P_a = P_{a1} - P_a = \rho g (V_{\text{ж}1} - V_{\text{ж}})$. Так как $\Delta P_a = m_{\text{дон.}} g$, то

$$m_{\text{дон.}} = \frac{\Delta P_a}{g} = \frac{\rho g (V_{\text{ж}1} - V_{\text{ж}})}{g} = \rho (V_{\text{ж}1} - V_{\text{ж}})$$

. После подстановки в эту формулу соотношений

для $V_{ж1}$ и $V_{ж}$ получим $m_{дон} = \rho lb(h_g - h_{g1})$. Отсюда находим

$$h_{g1} = -\frac{m_{дон}}{\rho lb} + h_g = -\frac{5 \cdot 10^5}{10^3 \cdot 35 \cdot 12} + 2 = 0,81 \text{ м. Таким образом, } h_{g1} < 1,2 \text{ м,}$$

т.е. $h_{g1} < h_{гам}$; это означает, что дополнительно погрузить 500 т нельзя.

Пример 4

Аэродинамическая сила, действующая на крыло самолета, равна $3,5 \cdot 10^5$ Н. Угол атаки составляет 5° . Определить силу лобового сопротивления и аэроподъемную силу.

Решение. Представим условие задачи в формализованном виде:

$$P_{аэп.} = 3,5 \cdot 10^5; \alpha = 5^\circ. \text{ Определить } P_x, P_y.$$

Для решения задачи используем схему, иллюстрирующую возникновение аэродинамических сил (рис. 3.10).

На основании данной схемы имеем

$$P_x = P_{аэп.} \cos(90^\circ - \alpha) = P_{аэп.} \sin \alpha; P_y = P_{аэп.} \cos \alpha. \text{ После подстановки численных}$$

значений получаем:

$$P_x = 3,5 \cdot 10^5 \cdot \sin 5^\circ = 3,5 \cdot 10^5 \cdot 8,7158744 \cdot 10^{-2} = 30,50556 \cdot 10^3 \approx 30506 \text{ Н;}$$

$$P_y = 3,5 \cdot 10^5 \cdot \cos 5^\circ = 3,5 \cdot 10^5 \cdot 0,99619 = 3,486665 \cdot 10^5 \approx 349000 \text{ Н.}$$

Пример 5

Коэффициент лобового сопротивления крыла нового самолета 0,019. При скорости самолета 648 км/ч (на высоте 6000 м) сила лобового сопротивления крыла равна $3 \cdot 10^4$ Н. В процессе эксплуатации и после ремонтов обшивки коэффициент сопротивления увеличился до 0,021. Какова аэроподъемная сила при той же скорости самолета и угле атаки 5° ?

Решение.

Формализуем условие задачи:

$$c_x = 0,019; w = 648 \text{ км/ч; } P_x = 3 \cdot 10^4 \text{ Н; } c_{x1} = 0,021; \alpha = 5^\circ. \text{ Определить } P_{y1}.$$

С учетом схемы, представленной на рис.3.10, можем записать:

$$P_{y1} = P_{аэп.} \cos \alpha; P_{x1} = P_{аэп.} \sin \alpha; P_{аэп.} = \frac{P_{x1}}{\sin \alpha}. \text{ А в соответствии с формулами Н.Е. Жуков-$$

ского имеем: $P_{x1} = c_{x1} \frac{\rho w^2}{2} S_m; P_x = c_x \frac{\rho w^2}{2} S_m$. Отсюда $\frac{P_{x1}}{P_x} = \frac{c_{x1}}{c_x}$ и $P_{x1} = \frac{c_{x1}}{c_x} P_x$. Это выра-

жение подставляем в формулу для $P_{аэп.}$: $P_{аэп.} = \frac{c_{x1}}{c_x} \cdot \frac{P_x}{\sin \alpha}$. Пользуясь этим выражением, находим искомое соотношение

$$P_{y1} = \frac{c_{x1}}{c_x} \cdot \frac{\cos \alpha}{\sin \alpha} P_x.$$

После подстановки в него численных значений находим

$$P_{y1} = \frac{0,021}{0,019} \cdot \frac{\cos 5^\circ}{\sin 5^\circ} 3 \cdot 10^4 = \frac{0,021}{0,019} \cdot \frac{0,99619}{8,7158744 \cdot 10^{-2}} \approx 3,79 \cdot 10^5 \text{ Н}$$

Пример 6. Система S – технологическая система (участок станков). Станки время от времени выходят из строя и ремонтируются. Процесс, протекающий в этой системе, случаен.

2. Система S – самолет, совершающий рейс на заданной высоте по определенному маршруту. Возмущающие факторы – метеоусловия, ошибки экипажа и т.д., последствия – «болтанка», нарушение графика полетов и т.д.

Марковский случайный процесс

Случайный процесс, протекающий в системе, называется **Марковским**, если для любого момента времени t_0 вероятностные характеристики процесса в будущем зависят только от его состояния в данный момент t_0 и не зависят от того, когда и как система пришла в это состояние.

Пусть в настоящий момент t_0 система находится в определенном состоянии S_0 . Мы знаем характеристики состояния системы в настоящем $t_0 \rightarrow S_0$ и все, что было при $t < t_0$ (предысторию процесса). Можем ли мы предугадать (предсказать) будущее, т.е. что будет при $t > t_0$? В точности – нет, но какие-то вероятностные характеристики процесса в будущем найти можно. Например, вероятность того, что через некоторое время τ система S окажется в состоянии S_1 или останется в состоянии S_0 и т.д.

Пример 7. Система S – группа самолетов, участвующих в воздушном бою. Пусть x – количество «красных» самолетов, y – количество «синих» самолетов. К моменту времени t_0 количество сохранившихся (не сбитых) самолетов соответственно – x_0, y_0 . Нас интересует вероятность того, что в момент времени $(t_0 + \tau)$ численный перевес будет на стороне «красных». Эта вероятность зависит от того, в каком состоянии находилась система в момент времени t_0 , а не от того, когда и в какой последовательности погибали сбитые до момента t_0 самолеты.

На практике Марковские процессы в чистом виде обычно не встречаются. Но имеются процессы, для которых влиянием «предистории» можно пренебречь. И при изучении таких процессов можно применять Марковские модели (в теории массового обслуживания рассматриваются и не Марковские системы массового обслуживания, но математический аппарат, их описывающий, гораздо сложнее).

В исследовании операций большое значение имеют Марковские случайные процессы с дискретными состояниями и непрерывным временем.

Процесс называется **процессом с дискретным состоянием**, если его возможные состояния S_1, S_2, \dots можно заранее определить, и переход системы из состояния в состояние происходит «скачком», практически мгновенно.

Процесс называется **процессом с непрерывным временем**, если моменты возможных переходов из состояния в состояние не фиксированы заранее, а неопределенны, случайны и могут произойти в любой момент.

Далее рассматриваются только процессы с дискретным состоянием и непрерывным временем.

Пример 8. Технологическая система (участок) S состоит из двух станков, каждый из которых в случайный момент времени может выйти из строя (отказаться), после чего мгновенно начинается ремонт узла, тоже продолжающийся заранее неизвестное, случайное время. Возможны следующие состояния системы:

S_0 - оба станка исправны;

S_1 - первый станок ремонтируется, второй исправен;

S_2 - второй станок ремонтируется, первый исправен;

S_3 - оба станка ремонтируются.

Переходы системы S из состояния в состояние происходят практически мгновенно, в случайные моменты выхода из строя того или иного станка или окончания ремонта.

При анализе случайных процессов с дискретными состояниями удобно пользоваться геометрической схемой – **графом состояний**. Вершины графа – состояния системы. Дуги графа – возможные переходы из состояния в

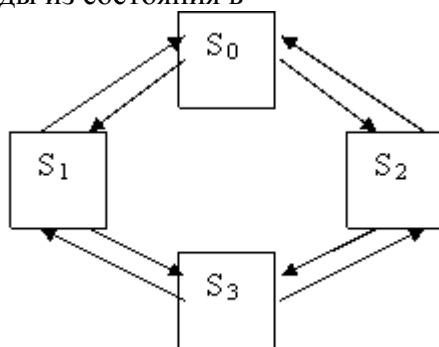


Рис.1. Граф состояний системы

состояние. Для нашего примера граф состояний приведен на рис.1.

Примечание. Переход из состояния S_0 в S_3 на рисунке не обозначен, т.к. предполагается, что станки выходят из строя независимо друг от друга. Вероятностью одновременного выхода из строя обоих станков мы пренебрегаем.

Пример 9. Одноканальная СМО с отказами

Дано: система имеет один канал обслуживания, на который поступает простейший поток заявок с интенсивностью λ . Поток обслуживаний имеет интенсивность μ . Заявка, заставшая систему занятой, сразу же покидает ее.

Найти: абсолютную и относительную пропускную способность СМО и вероятность того, что заявка, пришедшая в момент времени t , получит отказ.

Система при любом $t > 0$ может находиться в двух состояниях: S_0 – канал свободен; S_1 – канал занят. Переход из S_0 в S_1 связан с появлением заявки и немедленным началом ее обслуживания. Переход из S_1 в S_0 осуществляется, как только очередное обслуживание завершится (рис.4).

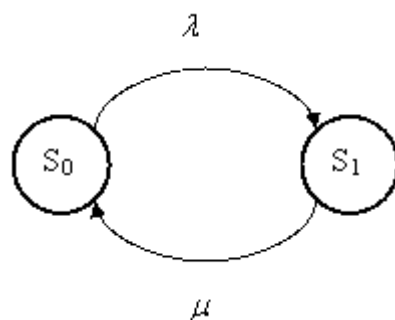


Рис.2. Граф состояний одноканальной СМО с отказами

Выходные характеристики (характеристики эффективности) этой и других СМО будут даваться без выводов и доказательств.

Абсолютная пропускная способность (среднее число заявок, обслуживаемых в единицу времени):

$$A = \frac{\lambda\mu}{\lambda + \mu}, \text{ шт/ед.времени,}$$

где λ – интенсивность потока заявок (величина, обратная среднему промежутку времени между поступающими заявками - \bar{t}_3);

μ – интенсивность потока обслуживаний (величина, обратная среднему времени обслуживания $\bar{t}_{об}$)

Относительная пропускная способность (средняя доля заявок, обслуживаемых системой):

$$Q = \frac{\mu}{\lambda + \mu}$$

Вероятность отказа (вероятность того, что заявка покинет СМО необслуженной):

$$P_{отк} = \frac{\lambda}{\lambda + \mu}$$

Очевидны следующие соотношения: $Q = 1 - P_{отк}$ и $P_{отк} = 1 - Q$.

Пример 10. Технологическая система состоит из одного станка. На станок поступают заявки на изготовление деталей в среднем через 0,5 часа ($\bar{t}_3 = 0,5ч.$). Среднее время изготовления одной детали равно $\bar{t}_{об} = 0,6ч$. Если при поступлении заявки на изготовление детали станок занят, то она (деталь) направляется на другой станок. Найти абсолютную и относительную пропускную способности системы и вероятность отказа по изготовлению детали.

Решение.

$$\lambda = 1/\bar{t}_3 = 1/0,5 = 2ч^{-1}; \mu = 1/\bar{t}_{об} = 1/0,6 \cong 1,67ч^{-1};$$

$$A = \frac{\lambda\mu}{\lambda + \mu} = \frac{2 \cdot 1,67}{2 + 1,67} = 0,91 \text{дет/ч}; Q = \frac{\mu}{\lambda + \mu} = \frac{1,67}{2 + 1,67} = 0,455 \cong 0,46.$$

Т.е. в среднем примерно 46 % деталей обрабатываются на этом станке.

$$P_{отк} = \frac{\lambda}{\lambda + \mu} = \frac{2}{2 + 1,67} \cong 0,54$$

Т.е. в среднем примерно 54 % деталей направляются на обработку на другие станки.

Пример 11. Имеется технологическая система (участок), состоящая из трех одинаковых станков. В систему поступают для обработки детали в среднем через 0,5 часа (\bar{t}_3). Среднее время изготовления одной детали $\bar{t}_{об} = 0,6ч$. Если при поступлении заявки на изготовление детали все станки заняты, то деталь направляется на другой участок таких же станков. Найти финальные вероятности состояний системы и характеристики (показатели эффективности) данной СМО.

$$\lambda = \frac{1}{\bar{t}_3} = \frac{1}{0,5} = 2$$

т.е. в среднем две заявки на обработку деталей в час.

$$\mu = \frac{1}{\bar{t}_{об}} = \frac{1}{0,6} \cong 1,67$$

Граф состояний системы представлен на рис.7

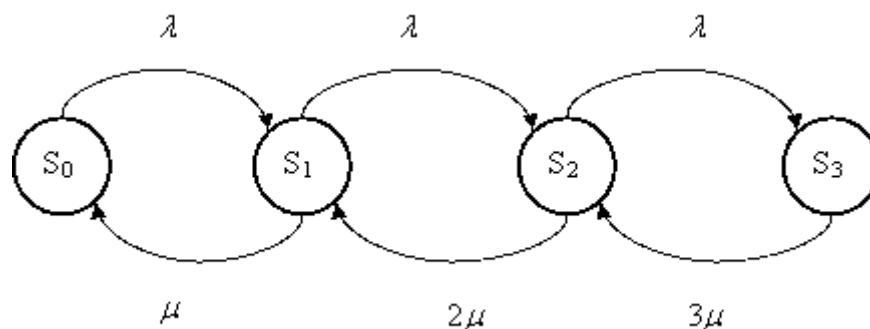


Рис.3. Граф состояний для рассматриваемого примера

Возможные состояния системы:

S_0 – в СМО (на участке) нет ни одной заявки;

S_1 – в СМО (на участке) одна заявка;

S_2 – в СМО (на участке) две заявки;

S_3 – в СМО (на участке) три заявки (заняты все три станка).

Вероятность того, что все станки свободны:

$$p_0 = \left(1 + \frac{\lambda}{\mu} + \frac{\lambda^2}{2\mu^2} + \frac{\lambda^3}{2 \cdot 3 \mu^3}\right)^{-1} = \left(1 + \frac{2}{1,67} + \frac{2^2}{2 \cdot 1,67^2} + \frac{2^3}{2 \cdot 3 \cdot 1,67^3}\right)^{-1} = \frac{1}{3,21} \cong 0,31.$$

Вероятность того, что один станок занят:

$$p_1 = \frac{\lambda}{\mu} p_0 = \frac{2}{1,67} 0,31 \cong 0,37.$$

Вероятность того, что два станка заняты:

$$p_2 = \frac{\lambda^2}{2\mu^2} p_0 = \frac{2^2}{2 \cdot 1,67^2} 0,31 \cong 0,22.$$

Вероятность того, что все три станка заняты:

$$p_3 = \frac{\lambda^3}{3! \mu^3} p_0 = \frac{2^3}{2 \cdot 3 \cdot 1,67^3} 0,31 \cong 0,09.$$

$$A = \lambda \left[1 - \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n \frac{p_0}{n!}\right] = 2 \left[1 - \left(\frac{2}{1,67}\right)^3 \frac{0,31}{1 \cdot 2 \cdot 3}\right] \cong 1,82 \text{ дет/ч.}$$

$$Q = 1 - \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n \frac{p_0}{n!} = 1 - \left(\frac{2}{1,67}\right)^3 \frac{0,31}{1 \cdot 2 \cdot 3} \cong 0,91; P_{отк} = \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n \frac{p_0}{n!} = 1 - Q \cong 0,09.$$

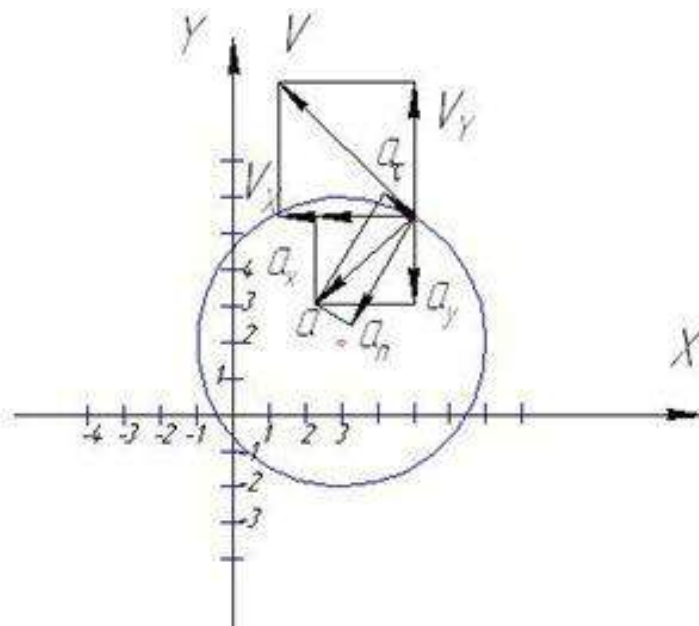
$$\bar{k} = \frac{\lambda}{\mu} \left[1 - \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n \frac{p_0}{n!}\right] = \frac{2}{1,67} 0,91 \cong 1,09.$$

Т.е. в среднем в этой системе обрабатывается 1,82 дет/ч (примерно 91 % направляемых деталей), при этом примерно 9 % деталей направляется для обработки на другие участки. Одновременно в среднем работает в основном один станок ($\bar{k} = 1,09$). Но из-за случайных характеристик потока заявок иногда работают одновременно все три станка ($p_3 = 0,09$), отсюда 9 % отказов.

Пример 12. Дано: уравнения движения точки в плоскости ху:

$$x = 4 \cos\left(\frac{\pi}{3} t\right) + 3, \quad y = 4 \sin\left(\frac{\pi}{3} t\right) + 2 \quad t_1 = 1 \text{ с.}$$

Найти: уравнение траектории точки; скорость и ускорение, касательное и нормальное ускорение и радиус кривизны траектории в момент $t = t_1$.



1. Уравнение траектории. Для определения уравнения траектории точки исключим время из заданных уравнений движения. Поскольку t входит в аргументы тригонометрических функций где один аргумент вдвое больше другого, используем формулу

$$\frac{x-3}{4} = \cos \alpha \quad \frac{y-2}{4} = \sin \alpha$$

$$\left(\frac{x-3}{4}\right)^2 = \cos^2 \alpha \quad \left(\frac{y-2}{4}\right)^2 = \sin^2 \alpha$$

$$\left(\frac{x-3}{4}\right)^2 + \left(\frac{y-2}{4}\right)^2 = \cos^2 \alpha + \sin^2 \alpha = 1$$

- уравнение представляет собой уравнение круга с осями $x=4\text{м}$; $y=4\text{м}$, причем его ось сдвинута $x=3\text{м}$; $y=2\text{м}$.

2. Скорость точки. Скорость найдем по ее проекциям на координатные оси:

$$v = \sqrt{v_x^2 + v_y^2}, \text{ где}$$

$$v_x = \frac{dx}{dt} = -\frac{4\pi}{3} \sin\left(\frac{\pi}{3}t\right), \quad v_y = \frac{dy}{dt} = \frac{4\pi}{3} \cos\left(\frac{\pi}{3}t\right). \text{ При } t = t_1 = 1 \text{ с}$$

$$v_x = -3,62 \text{ (м/с)}, \quad v_y = 2,09 \text{ (м/с)},$$

$$v = \sqrt{3,62^2 + 2,09^2} = 4,18 \text{ (м/с)}.$$

3. Ускорение точки. Находим аналогично: $a = \sqrt{a_x^2 + a_y^2}$,

$$a_x = \frac{dv_x}{dt} = -\frac{4\pi^2}{9} \cos\left(\frac{\pi}{3}t\right), \quad a_y = \frac{dv_y}{dt} = -\frac{4\pi^2}{9} \sin\left(\frac{\pi}{3}t\right) \text{ и при } t = t_1 = 1$$

$$a_x = -2,19 \text{ (м/с}^2\text{)}, \quad a_y = -3,79 \text{ (м/с}^2\text{)}, \quad a = \sqrt{a_x^2 + a_y^2} = 4,37 \text{ (м/с}^2\text{)}.$$

4. Касательное ускорение. Найдем, дифференцируя равенство $v^2 = v_x^2 + v_y^2$. Получим

$$2v \frac{dv}{dt} = 2v_x \frac{dv_x}{dt} + 2v_y \frac{dv_y}{dt}, \text{ откуда } a_\tau = \frac{v_x a_x + v_y a_y}{v} \text{ и при } t = t_1 = 1 \text{ с}$$

$$a_\tau = \frac{3,62 \cdot 2,19 - 2,09 \cdot 3,79}{4,18} = 0,002 \text{ (м/с}^2\text{)}.$$

5. Нормальное ускорение. $a_n = \sqrt{a^2 - a_\tau^2} = \sqrt{4,37^2 - 0,002^2} = 4,37 \text{ (м/с}^2\text{)}.$

$$\rho = \frac{v^2}{a_n} = \frac{4,18^2}{4,37} = 4 \text{ (м)}.$$

6. Радиус кривизны траектории.

Ответ: $v_x = -3,62 \text{ (м/с)}$, $v_y = 2,09 \text{ (м/с)}$, $v = 4,18 \text{ (м/с)}$, $a_x = -2,19 \text{ (м/с}^2\text{)}$, $a_y = -3,79 \text{ (м/с}^2\text{)}$, $a = 4,37 \text{ (м/с}^2\text{)}$, $a_\tau = 0,002 \text{ (м/с}^2\text{)}$, $a_n = 4,37 \text{ (м/с}^2\text{)}$, $\rho = 4 \text{ (м)}$.

Пример 13. Тело, имеющее форму катушки, катится своим средним цилиндром по неподвижной плоскости так, что $x_C = 3t$ (см). Радиусы цилиндров: $R = 4$ см и $r = 2$ см (рис.5).

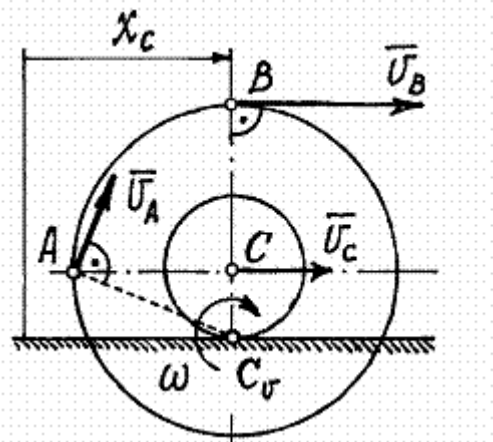


Рис.5

Определим скорости точек A, B и C .

Мгновенный центр скоростей находится в точке касания катушки с плоскостью.

Скорость полюса C .

$$v_C = \dot{x}_C = 3 \text{ см} \cdot \text{с}^{-1}$$

Угловая скорость катушки

$$\omega = \frac{v_C}{CC_v} = \frac{v_C}{r} = \frac{3}{2} = 1,5 \text{ с}^{-1}$$

Скорости точек A и B направлены перпендикулярно отрезкам прямых, соединяющих эти точки с мгновенным центром скоростей. Величина скоростей:

$$v_A = AC_v \cdot \omega = \sqrt{r^2 + R^2} \cdot \omega = 6,71 \text{ см} \cdot \text{с}^{-1}$$

$$v_B = BC_v \cdot \omega = (R+r)\omega = 9,0 \text{ см} \cdot \text{с}^{-1}$$

Пример 14. Стержень AB скользит концами по взаимно перпендикулярным прямым так, что при угле α скорость $v_B = u$. Длина стержня $AB = l$. Определим скорость конца A и угловую скорость стержня.

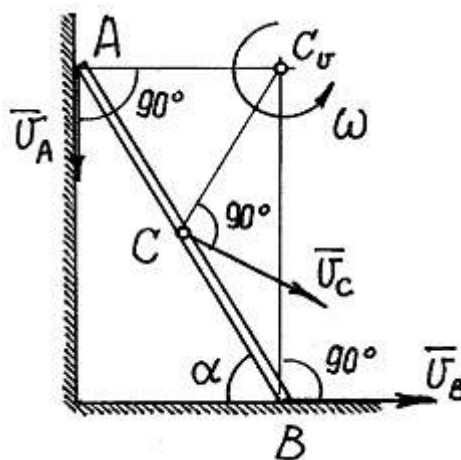


Рис.6

Нетрудно определить направление вектора скорости точки A , скользящей по вертикальной прямой. Тогда C_u находится на пересечении перпендикуляров к \vec{v}_A и \vec{v}_B (рис. 6).

$$\omega = \frac{v_B}{BC_u} = \frac{u}{l \sin \alpha}$$

Угловая скорость

$$v_A = AC_u \cdot \omega = l \cos \alpha \cdot \frac{u}{l \sin \alpha} = u \operatorname{ctg} \alpha$$

Скорость точки A :

А скорость центра стержня C , например, направлена перпендикулярно CC_u и равна:

$$v_C = CC_u \omega = \frac{l}{2} \omega = \frac{u}{2 \sin \alpha}$$

Пример 15. Диск катится без скольжения по прямой. Центр его C имеет скорость v_C и ускорение a_C (рис. 7). Найдём ускорение точки A .

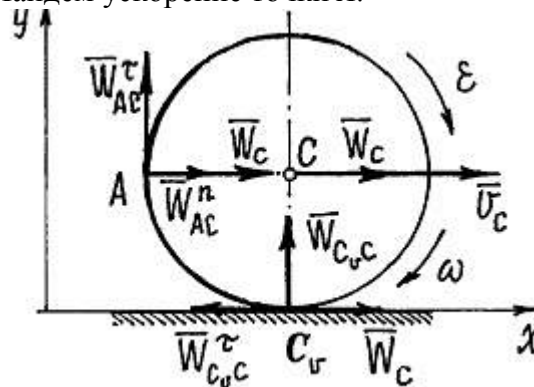


Рис.7

Угловую скорость находим с помощью мгновенного центра скоростей:

$$\omega = \frac{v_C}{CC_u} = \frac{v_C}{R}$$

Угловое ускорение при таком движении можно найти как производную от угловой скорости. Имея в виду, что $CC_u = R = \text{const}$, а точка C движется по прямой, получим

$$\varepsilon = \frac{d\omega}{dt} = \frac{d}{dt} \frac{v_C}{R} = \frac{1}{R} \frac{dv_C}{dt} = \frac{a_C}{R}$$

Если C – полюс, то $\vec{a}_A = \vec{a}_C + \vec{a}_{AC}^n + \vec{a}_{AC}^r$, где

$$a_{AC}^n = AC \cdot \omega^2 = R \frac{v_C^2}{R^2} = \frac{v_C^2}{R};$$

$$a_{AC}^r = AC \cdot \varepsilon = R \frac{a_C}{R} = a_C$$

Величину ускорения найдём с помощью проекций на оси x и y :

$$a_{Ax} = a_{AC}^n + a_C = \frac{v_C^2}{R} + a_C, \quad a_{Ay} = a_{AC}^r = a_C.$$

$$\text{Тогда } a_A = \sqrt{a_{Ax}^2 + a_{Ay}^2} = \frac{1}{R} \sqrt{(v_C^2 + Ra_C)^2 + R^2 a_C^2}$$

Ускорение мгновенного центра скоростей C_u : $\vec{a}_{C_u} = \vec{a}_C + \vec{a}_{C_u C}^n + \vec{a}_{C_u C}^r$,

где $a_{C_v C}^n = R\omega^2 = \frac{v_C^2}{R}$; $a_{C_v C}^r = R\varepsilon = a_C$.

И, так как $\vec{a}_{C_v C}^r = -\vec{a}_C$, ускорение $\vec{a}_{C_v} = \vec{a}_{C_v C}^n$ и $a_{C_v} = \frac{v_C^2}{R} \neq 0$.

Таким образом, ускорение мгновенного центра скоростей не равно нулю.

Пример 16. (рис. 8).

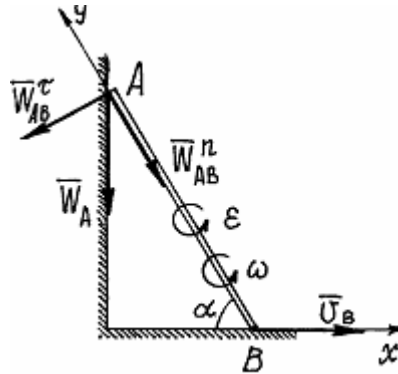


Рис.8

Найдём ускорение точки A, полагая $\vec{v}_B = \vec{u} = \text{const}$, т.е. $\vec{a}_B = 0$.

Имеем:

$$\vec{a}_A = \vec{a}_B + \vec{a}_{AB}^n + \vec{a}_{AB}^r, \quad (1)$$

где $a_{AB}^n = l\omega^2 = \frac{u^2}{l \sin^2 \alpha}$; $a_{AB}^r = l\varepsilon$, но направление вектора \vec{a}_{AB}^r неизвестно, неизвестно и угловое ускорение ε .

Предположим, что вектор \vec{a}_{AB}^r направлен перпендикулярно AB, влево.

Ускорение \vec{a}_A , конечно, направлено по траектории прямолинейного движения точки A, предположим вниз. Спроектируем векторное равенство (1) на оси x и y, получим:

$$0 = a_{AB}^n \cos \alpha - a_{AB}^r \sin \alpha \quad \text{и} \quad -a_A \sin \alpha = -a_{AB}^n.$$

Из второго уравнения сразу находим ускорение точки A

$$a_A = \frac{a_{AB}^n}{\sin \alpha} = \frac{u^2}{l \sin^3 \alpha}.$$

Положительное значение a_A указывает на то, что направление вектора \vec{a}_A выбрано правильно.

Из первого уравнения можно найти ускорение $a_{AB}^r = a_{AB}^n \frac{\cos \alpha}{\sin \alpha} = \frac{u^2}{l \sin^3 \alpha} \cos \alpha$ и

угловое ускорение $\varepsilon = \frac{a_{AB}^r}{l} = \frac{u^2}{l^2 \sin^3 \alpha} \cos \alpha$ (направления \vec{a}_{AB}^r и ε также угаданы верно).

Пример 17. Частота вращения колеса лопаточного типа вентилятора в салоне транспортного средства равна 300 об/мин. В момент времени $t_0 = 0$ оно начинает двигаться равнозамедленно, с угловым ускорением $-0,2 \text{ рад/с}^2$. С какой частотой будет вращаться колесо через 1 мин?

Представим условие задачи в формализованном виде: $n_0 = 300 \text{ об/мин}$;
 $\varepsilon = -0,2 \text{ рад/с}^2$; $t = 1 \text{ мин} = 60 \text{ с}$; определить n .

Решение.

Для определения n воспользуемся формулами: $n = \frac{\omega}{2\pi}; \omega = \omega_0 + \varepsilon t = 2\pi n_0 + \varepsilon t$.

Тогда $\omega = 2\pi \frac{300}{60} [\text{об/с}] - 0,2 \cdot 60 = 19,4 [\text{рад/с}];$

$$n = \frac{19,4 [\text{рад/с}]}{2\pi} [\text{об/с}] = \frac{19,4}{2\pi} \cdot 60 [\text{об/мин}] = 185 \text{ об/мин.}$$

Пример 18. К ободу однородного сплошного диска, являющегося деталью одного из агрегатов станции технического обслуживания, приложена касательная сила 100 Н. Радиус диска – 0,5 м. При вращении диска на него действует момент сил трения 2 Н.м. Определить массу диска, если известно, что его угловое ускорение постоянно и равно 12 рад/с².

Решение.

Условие задачи в формализованном виде: $r = 0,5 \text{ м}, P_u = 100 \text{ Н}, M_{\text{тр}} = 2 \text{ Н.м}, \varepsilon = 12$

рад/с²; определить m . Для решения задачи воспользуемся формулой $J_y \frac{d\omega}{d\tau} = M_u - M_c$

или $J_y \varepsilon = P_u r - M_{\text{тр}}$. Известно, что для диска $J_y = \frac{mr^2}{2}$; тогда получим

$$\frac{mr^2}{2} \varepsilon = P_u r - M_{\text{тр}}; \text{ отсюда } m = \frac{2(P_u r - M_{\text{тр}})}{\varepsilon r^2} = \frac{2(100 \cdot 0,5 - 2)}{12 \cdot 0,5^2} = 32 \text{ кг.}$$

Пример 19. Скорость вращения колеса в редукторе погрузочного конвейера в течение 1 минуты уменьшилась с 300 об/мин до 180 об/мин. Вращение колеса при торможении равнозамедленное. Момент инерции колеса 2 кгм². Определить:

1) угловое ускорение колеса; 2) момент силы торможения; 3) работу силы торможения.

Решение.

Условие задачи в формализованном виде: $J_y = 2 \text{ кгм}^2;$
 $t = 1 \text{ мин}; n_1 = 300 \text{ об/мин}; n_2 = 180 \text{ об/мин};$ определить $\varepsilon, M_{\text{торм}}, L_{\text{торм}}.$

1. Определение углового ускорения колеса: $\omega_2 = \omega_1 + \varepsilon t; \omega = \frac{2\pi n}{60} \text{ рад/с};$

$$\varepsilon = \frac{\omega_2 - \omega_1}{t} = \frac{2\pi n_2 \frac{1}{60} - 2\pi n_1 \frac{1}{60}}{60} = \frac{2\pi}{60 \cdot 60} (n_2 - n_1) = \frac{2\pi(180 - 300)}{60 \cdot 60} = -0,209 \approx -0,21 \text{ рад/с}^2.$$

2. Определение момента силы торможения: $J \frac{d\omega}{d\tau} = -M_{\text{торм}}; J\varepsilon = -M_{\text{торм}};$
 $M_{\text{торм}} = -J\varepsilon = -2 \cdot (-0,21) = 0,42 \text{ Н.м.}$

3. Определение работы силы торможения. Работа силы торможения равна изменению кинетической энергии колеса при уменьшении его угловой скорости с 300 об/мин до 180 об/мин за время $t = 1 \text{ мин}$. Кинетическая энергия вращающегося тела равна сумме кинетических энергий всех точек тела

$$L = \sum_i \frac{m_i w_i^2}{2},$$

где $w_i = \omega r_i$; m_i – масса i -й точки тела; r_i – расстояние (радиус) от i -й точки тела до оси (колеса); w_i – линейная скорость i -й точки.

Тогда

$$L = \sum_i \frac{m_i \omega^2 r_i^2}{2} = \frac{\omega^2}{2} \sum_i m_i r_i^2 = \frac{\omega^2}{2} J,$$

$$J = \sum_i m_i r_i^2 -$$

где момент инерции тела относительно оси.

Поэтому

$$L_{\text{торм}} = L_1 - L_2 = \frac{J_y \omega_1^2}{2} - \frac{J_y \omega_2^2}{2} = \frac{J_y}{2} (\omega_1^2 - \omega_2^2) = \frac{J_y}{2} \left[\left(\frac{2\pi n_1}{60} \right)^2 - \left(\frac{2\pi n_2}{60} \right)^2 \right] = \frac{J_y}{2} \frac{4\pi^2}{60^2} (n_1^2 - n_2^2) =$$

$$= 2J_y \frac{\pi^2}{60^2} (n_1 - n_2)(n_1 + n_2) = 2 \cdot 2 \cdot \frac{\pi^2}{60^2} (300 - 180)(300 + 180) = 64\pi^2 = 631 \text{ Дж.}$$

Расчет сил трения при поступательном движении транспортных средств

Пример 20. Железнодорожный двухосный вагон массой 10 тонн скатывается с сортировочной горки и, двигаясь равноускоренно с ускорением $0,5 \text{ м/с}^2$, достигает горизонтального участка пути через 12 секунд. Другой такой же вагон, но прошедший техническое обслуживание с заменой смазки в подшипниках скольжения, скатывается с этой же горки за 10 секунд.

Определить, как изменилась сила трения в подшипниках скольжения в результате технического обслуживания.

Решение.

Представим условие задачи в формализованном виде: $m = 10 \text{ т} = 10 \cdot 10^3 = 10^4 \text{ кг}$; $a_1 = 0,5 \text{ м/с}^2$; $t_1 = 12 \text{ с}$; $t_2 = 10 \text{ с}$. Требуется определить $\Delta F_{\text{тр.подш}}$.

1. В соответствии со вторым законом механики

$$ma = \Delta P = P - F_{\text{тр}} \text{ и } ma_1 = P - F_{\text{тр.1}}, ma_2 = P - F_{\text{тр.2}} \text{ для первого и второго вагонов}$$

соответственно. Отсюда $F_{\text{тр.1}} = P - ma_1$, $F_{\text{тр.2}} = P - ma_2$. Уменьшение суммарной силы трения всех подшипников скольжения вагона составит

$$\Delta F_{\text{тр.}} = F_{\text{тр.1}} - F_{\text{тр.2}} = P - ma_1 - (P - ma_2) = ma_2 - ma_1 = m(a_2 - a_1). \text{ Уменьшение си-}$$

лы трения в одном подшипнике составит

$$\Delta F_{\text{тр.подш}} = \frac{\Delta F_{\text{тр.}}}{n_{\kappa}},$$

где n_{κ} – число колес в вагоне (для двухосного вагона $n_{\kappa} = 4$).

С учетом выражения для $\Delta F_{\text{тр.}}$ имеем

$$\Delta F_{\text{тр.подш}} = \frac{m}{n_{\kappa}} (a_2 - a_1)$$

2. Определим теперь величину a_2 . Для этого воспользуемся общим выражением для линейной скорости равноускоренного движения

$$w = w_0 + at,$$

где w_0 – начальная скорость; в нашей задаче $w_0 = 0$, и $w = at$.

Определим длину сортировочной горки l , используя соотношение

$\frac{dl}{dt} = w$ или $\frac{dl}{dt} = w_0 + at$ и $dl = w_0 dt + at dt$. Интегрируя последнее выражение, получим

$$l = \int_0^l dl = w_0 \int_0^t dt + a \int_0^t t dt = w_0 t + a \frac{t^2}{2}.$$

Выражая l через a_1, t_1 и a_2, t_2 , имеем:

$$l = w_0 t_1 + \frac{a_1 t_1^2}{2}, l = w_0 t_2 + \frac{a_2 t_2^2}{2}, \text{ а для случая } w_0 = 0 \text{ получим}$$

$$l = \frac{a_1 t_1^2}{2} \text{ и } l = \frac{a_2 t_2^2}{2}. \text{ Отсюда } a_1 t_1^2 = a_2 t_2^2 \text{ и } a_2 = a_1 \frac{t_1^2}{t_2^2} = a_1 \left(\frac{t_1}{t_2} \right)^2.$$

3. Подставляя это выражение в последнюю формулу для $\Delta F_{mp.подш}$, имеем:

$$\Delta F_{mp.подш} = \frac{m}{n_k} \left[a_1 \left(\frac{t_1}{t_2} \right)^2 - a_1 \right] = \frac{m}{n_k} a_1 \left[\left(\frac{t_1}{t_2} \right)^2 - 1 \right].$$

$$\Delta F_{mp.подш} = \frac{10^4}{4} 0,5 \left[\left(\frac{12}{10} \right)^2 - 1 \right] = 10^4 0,5 \frac{1}{4} (1,44 - 1) = 550$$

4. Вычислим

Н.

Пример 21. Какова сила трения при движении колеса четырехосной платформы массой 16 тонн, если смещение $k = 0,01$ м, а радиус колеса – 0,5 м?

Решение.

Представим условие задачи в формализованном виде: $m = 16 \text{ т} = 16 \cdot 10^3 \text{ кг}$; $k = 0,01$ м; $r_k = 0,5$; $n_k = 8$. Требуется определить F_{mp} .

Вспользуемся формулой для определения силы трения качения

$$F_{mp} = \frac{k}{r_k} N.$$

В соответствии с условием задачи здесь N – нормальная сила, определяемая силой тяжести платформы, приходящаяся на одно колесо. Поэтому

$$N = \frac{mg}{n_k}.$$

Отметим, что у четырехосной платформы количество колес $n_k = 8$.

Окончательно получим

$$F_{mp} = \frac{k}{r_k} \frac{mg}{n_k}$$

$$F_{mp} = \frac{0,01 \cdot 16 \cdot 10^3 \cdot 9,81}{0,5 \cdot 8} = 392,4$$

и Н.

Пример 22. Как надо изменить радиус колеса, чтобы трение качения при его движении уменьшилось на 20%? (Масса колеса неизменна).

Решение.

Представим условие задачи в формализованном виде: радиус колеса r_{k1} ;

$$\frac{\Delta F_{mp}}{F_{mp.1}} = 20\%$$

относительное уменьшение силы трения $F_{mp.1}$; $\Delta F_{mp} = F_{mp.1} - F_{mp.2}$; здесь $F_{mp.1}$ соответствует колесу с радиусом r_{k1} , а $F_{mp.2}$ – колесу с измененным радиусом, т.е. с r_{k2} ; определить r_{k2} .

Согласно формуле для силы трения качения можем записать:

$$F_{mp.1} = \frac{k}{r_{\kappa 1}} N; F_{mp.2} = \frac{k}{r_{\kappa 2}} N. \quad \Delta F_{mp} = \frac{k}{r_{\kappa 1}} N - \frac{k}{r_{\kappa 2}} N = kN \left(\frac{1}{r_{\kappa 1}} - \frac{1}{r_{\kappa 2}} \right).$$

Тогда
лучше выражение для $F_{mp.1}$:

$$\frac{\Delta F_{mp}}{F_{mp.1}} = \frac{kN \left(\frac{1}{r_{\kappa 1}} - \frac{1}{r_{\kappa 2}} \right)}{kN \frac{1}{r_{\kappa 1}}} = 1 - \frac{r_{\kappa 1}}{r_{\kappa 2}};$$

$$\text{отсюда } \frac{r_{\kappa 1}}{r_{\kappa 2}} = 1 - \frac{\Delta F_{mp}}{F_{mp.1}} \quad \text{и} \quad r_{\kappa 2} = \frac{r_{\kappa 1}}{1 - \frac{\Delta F_{mp}}{F_{mp.1}}}.$$

Так как $\frac{\Delta F_{mp}}{F_{mp.1}} = 20\% = 0,2$, то $r_{\kappa 2} = \frac{r_{\kappa 1}}{1 - 0,2} = \frac{r_{\kappa 1}}{0,8} = 1,25 r_{\kappa 1}$, т.е. необходимо радиус колеса увеличить в 1,25 раза.

Примеры расчета сил сопротивления среды.

Пример 23. Модернизированный вариант танкера характеризуется повышением максимальной массы перевозимого груза на 20%. Площадь смачиваемой поверхности танкера увеличилась на 15%, а скорость уменьшилась на 10%. Как изменилась сила гидродинамического сопротивления? (Коэффициент C_w практически не изменился, его можно принять постоянным для данного класса судов.)

Решение.

Введем обозначения: m_1 – масса танкера с грузом до его модернизации; m_2 – масса танкера с грузом после модернизации; S_1, S_2 – площадь смачиваемой поверхности танкера до и после модернизации соответственно; w_1, w_2 – скорость танкера до и после модернизации соответственно; F_{c1}, F_{c2} – сила гидродинамического сопротивления танкера до и по-

сле модернизации соответственно. Требуется определить F_{c2}/F_{c1} или $\frac{|F_{c2} - F_{c1}|}{F_{c1}}$.

В соответствии с условием задачи можем записать: $m_2 = m_1 + 0,2m_1 = 1,2m_1$; $S_2 = S_1$

+ $0,15S_1 = 1,15S_1$; $w_2 = w_1 - 0,1w_1 = 0,9w_1$. На основании формулы $F_c = C_w \frac{\rho w^2}{2} S$ получим

$$\frac{F_{c2}}{F_{c1}} = \frac{C_w \rho w_2^2 S_2}{2 C_w \rho w_1^2 S_1} = \frac{w_2^2 S_2}{w_1^2 S_1}.$$

После подстановки в эту формулу значений w_2 и S_2 , выраженных через w_1 и S_1 , получим

$$\frac{F_{c2}}{F_{c1}} = \frac{(0,9w_1)^2 1,15S_1}{w_1^2 S_1} = 0,9315.$$

Отсюда $F_{c2} = 0,9315 F_{c1}$; $F_{c2} < F_{c1}$. Следовательно, сила гидродинамического сопротивления уменьшилась на

$$\frac{|F_{c2} - F_{c1}|}{F_{c1}} = \frac{|0,9315 F_{c1} - F_{c1}|}{F_{c1}} = |0,9315 - 1| = 0,0685 = 6,85\% \approx 7\%.$$

Пример 24. Скорость полета самолета на высоте 500 м составляет 720 км/ч. Определить силу сопротивления крылу самолета, если площадь миделевого сечения крыла $1,7 \text{ м}^2$, коэффициент лобового сопротивления 0,04, плотность воздуха на высоте 500 м составляет $1,167 \text{ кг/м}^3$.

Решение.

Представим условие задачи в формализованном виде:

$$w = 720 \text{ км/ч} = 720 \cdot 10^3 \cdot \frac{1}{3600} = 200 \text{ м/с}; \quad S_m = 1,7 \text{ м}^2; \quad c_x = 0,04; \quad \rho = 1,167 \text{ кг/м}^3.$$

Определить $F_{aэp}$.

В формулу $F_{aэp} = c_x \frac{\rho w^2}{2} S_m$ подставим соответствующие численные значения:

$$F_{aэp} = 0,04 \cdot \frac{1,167 \cdot 200^2}{2} \cdot 1,7 = 1587 \text{ Н}.$$

Пример 25. Как следует изменить площадь миделевого сечения крыла (в условиях задачи №2), чтобы, не увеличивая тягу двигателя, увеличить скорость до 750 км/ч?

Решение.

Представим условие задачи в формализованном виде:

$c_x = 0,04; S_{m1} = 1,7 \text{ м}^2; \rho = 1,167 \text{ кг/м}^3; w = 750 \text{ км/ч}; F_{aэp} = 1587 \text{ Н}$. Определить S_m и $\Delta S_m = S_{m1} - S_m$.

Из формулы для $F_{aэp}$ находим $S_m = \frac{2F_{aэp}}{c_x \rho w^2}$. Подставим в эту формулу численные

$$S_m = \frac{2 \cdot 1587}{0,04 \cdot 1,167 \cdot (750 \cdot 10^3 \cdot \frac{1}{3600})^2} = 1,567$$

значения: м^2 . Тогда

$$\Delta S_m = 1,7 - 1,567 = 0,133 \text{ м}^2.$$

Задачи термодинамики

Пример 26. В нормальных условиях эксплуатации транспортного средства давление сжатого газа в баллоне равно $9 \cdot 10^5$ Па при температуре 295 К. Определить давление газа в баллоне при аварийном повышении температуры окружающей среды до 317 °С.

Представим условие задачи в формализованном виде:

$p_0 = 9 \cdot 10^5$ Па; $T_0 = 295$ К; $t_1 = 317$ °С. Определить p_1 .

В соответствии с уравнением состояния газов можем записать:

$p_0 v = RT_0; p_1 v = RT_1$. Разделим первое уравнение на второе и получим:

$$\frac{p_0}{p_1} = \frac{T_0}{T_1}.$$

$$\text{Отсюда} \quad p_1 = p_0 \frac{T_1}{T_0} = p_0 \frac{273 + t_1}{T_0}.$$

Подставляя численные значения, получаем:

$$p_1 = 9 \cdot 10^5 \frac{273 + 317}{295} = 1,8 \cdot 10^6 \text{ Па}.$$

Пример 27. Масса сжатого газа (аммиака) в баллоне емкостью 100 л равна 0,25 кг. Каково давление газа в баллоне при температуре 295 К? Не разрушится ли баллон при температуре 590 К, если предельно допустимое давление составляет 10^6 Па?

Представим условие задачи в формализованном виде: $m = 0,25$; NH_3 – аммиак; $V = 100$ л; $p^* = 10^6$ Па; $T = 295$ К; $T_1 = 590$ К. Определить p, p_1 .

$$p = \frac{RT}{v}.$$

На основании уравнения состояния газов получим v . Входящие в формулу неизвестные параметры найдем с помощью соответствующих соотношений:

$$R = \frac{8314}{\mu_{NH_3}} = \frac{8314}{14+3} = \frac{8314}{17} \quad (\text{Дж/кгК});$$

для газовой постоянной –

$$v = \frac{V}{m} = \frac{100(\text{дм}^3)}{0,25(\text{кг})} = \frac{100 \cdot 10^{-3}(\text{м}^3)}{0,25(\text{кг})} = 0,4 \quad \text{м}^3/\text{кг}.$$

для удельного объема –

$$p = \frac{8314 \cdot 295}{17 \cdot 0,4} = 0,36 \cdot 10^6$$

Теперь определим p : Па. Для определения p_1 используем уравнение состояния газов: $pV = RT$; $p_1V = RT_1$.

После деления второго уравнения на первое получим

$$\frac{p_1}{p} = \frac{T_1}{T} \quad \text{Отсюда} \quad p_1 = p \frac{T_1}{T} = 0,36 \cdot 10^6 \cdot \frac{590}{295} = 0,72 \cdot 10^6 \quad \text{Па} < p^* = 10^6. \text{ Следовательно,}$$

баллон не разрушится

Пример 28. Рассчитать показатели надежности невозстанавливаемого объекта.

Пусть объект имеет экспоненциальное распределение времени работы до отказа с параметром распределения:

$$\lambda = 2,5 \cdot 10^{-5} \text{ час}^{-1}$$

Вычислить основные показатели надежности объекта.

Решение

Вероятность безотказной работы за время $t = 2000$ часов

$$P(2000) = e^{-2,5 \cdot 10^{-5} \cdot 2000} = e^{-0,05} = 0,9512.$$

Вероятность отказа за время $t = 2000$ часов

$$Q(2000) = 1 - 0,9512 = 0,0488.$$

Вероятность безотказной работы в интервале времени от $t = 500$ часов до $t = 2500$ часов при условии, что объект работал безотказно 500 часов

$$P(500; 2500) = e^{-2,5 \cdot 10^{-5} \cdot 2000} = e^{-0,05} = 0,9512.$$

Вероятность отказа в интервале времени от $t = 500$ часов до $t = 2500$ часов при условии, что объект проработал безотказно 500 часов

$$Q(500; 2500) = 1 - 0,9512 = 0,0488.$$

Среднее время работы объекта до отказа:

$$T = 1: (2,5 \cdot 10^{-5}) = 40000 \text{ часов}.$$

Пример 29. Рассчитать показатели надежности восстанавливаемого объекта.

Пусть объект имеет экспоненциальные законы распределения времени работы до отказа и времени восстановления с параметрами соответственно:

$$\lambda = 0,04 \frac{1}{\text{час}} \quad \text{и} \quad \mu = 2 \frac{1}{\text{час}}.$$

Требуется вычислить основные показатели надежности.

Решение

Вероятность безотказной работы для $t_0 = 2$ часа

$$P(2) = e^{-0,04 \cdot 2} = 0,923.$$

Вероятность отказа за время $t_0 = 2$ часа

$$Q(t) = 1 - 0,923 = 0,077.$$

Среднее время безотказной работы:

$$T = \frac{1}{\lambda} = \frac{1}{0,04} = 25 \text{ часов}.$$

Среднее время восстановления:

$$\tau = \frac{1}{\mu} = \frac{1}{2} = 0,5 \text{ часа}.$$

Коэффициент оперативной готовности для $t_0 = 2$:

$$R(2) = K P(t_0) = \frac{\mu}{\mu + \lambda} e^{-\lambda t_0} = \frac{2}{2 + 0,04} e^{-0,04 \cdot 2} = 0,9146.$$

Коэффициент готовности

$$K = \frac{\mu}{\mu + \lambda} = \frac{2}{2 + 0,04} = 0,9804.$$

Пример 30. Имеется технологическая система (участок), состоящая из трех одинаковых станков. В систему поступают для обработки детали в среднем через 0,5 часа (\bar{t}_3).

Среднее время изготовления одной детали $\bar{t}_{об} = 0,6$ ч. Если при поступлении заявки на изготовление детали все станки заняты, то деталь направляется на другой участок таких же станков. Найти финальные вероятности состояний системы и характеристики (показатели эффективности) данной СМО.

$$\lambda = \frac{1}{\bar{t}_3} = \frac{1}{0,5} = 2,$$

т.е. в среднем две заявки на обработку деталей в час.

$$\mu = \frac{1}{\bar{t}_{об}} = \frac{1}{0,6} \cong 1,67.$$

Граф состояний системы представлен на рис.9

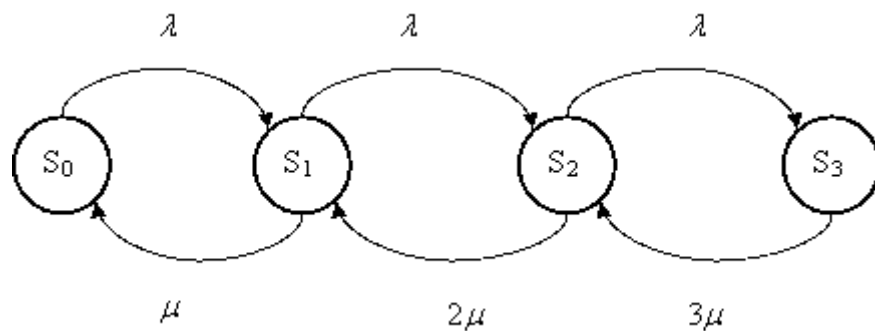


Рис.9. Граф состояний для рассматриваемого примера

Возможные состояния системы:

S_0 – в СМО (на участке) нет ни одной заявки;

S_1 – в СМО (на участке) одна заявка;

S_2 – в СМО (на участке) две заявки;

S_3 – в СМО (на участке) три заявки (заняты все три станка).

Вероятность того, что все станки свободны:

$$p_0 = \left(1 + \frac{\lambda}{\mu} + \frac{\lambda^2}{2\mu^2} + \frac{\lambda^3}{2 \cdot 3\mu^3} \right)^{-1} = \left(1 + \frac{2}{1,67} + \frac{2^2}{2 \cdot 1,67^2} + \frac{2^3}{2 \cdot 3 \cdot 1,67^3} \right)^{-1} = \frac{1}{3,21} \cong 0,31.$$

Вероятность того, что один станок занят:

$$p_1 = \frac{\lambda}{\mu} p_0 = \frac{2}{1,67} \cdot 0,31 \cong 0,37.$$

Вероятность того, что два станка заняты:

$$p_2 = \frac{\lambda^2}{2\mu^2} p_0 = \frac{2^2}{2 \cdot 1,67^2} \cdot 0,31 \cong 0,22.$$

Вероятность того, что все три станка заняты:

$$P_3 = \frac{\lambda^3}{3! \mu^3} P_0 = \frac{2^3}{2 \cdot 3 \cdot 1,67^3} 0,31 \cong 0,09.$$

$$A = \lambda \left[1 - \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^n \frac{P_0}{n!} \right] = 2 \left[1 - \left(\frac{2}{1,67} \right)^3 \frac{0,31}{1 \cdot 2 \cdot 3} \right] \cong 1,82 \text{ дет/ч.}$$

$$Q = 1 - \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^n \frac{P_0}{n!} = 1 - \left(\frac{2}{1,67} \right)^3 \frac{0,31}{1 \cdot 2 \cdot 3} \cong 0,91; P_{отк} = \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^n \frac{P_0}{n!} = 1 - Q \cong 0,09.$$

$$\bar{k} = \frac{\lambda}{\mu} \left[1 - \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^n \frac{P_0}{n!} \right] = \frac{2}{1,67} 0,91 \cong 1,09.$$

Т.е. в среднем в этой системе обрабатывается 1,82 дет/ч (примерно 91 % направляемых деталей), при этом примерно 9 % деталей направляется для обработки на другие участки. Одновременно в среднем работает в основном один станок ($\bar{k} = 1,09$). Но из-за случайных характеристик потока заявок иногда работают одновременно все три станка ($P_3 = 0,09$), отсюда 9 % отказов.

1. Определить оптимальное число каналов, обеспечивающее минимум затрат на систему, при условии достижения требуемого уровня ее безотказной работы.

$$\frac{\lambda}{\mu} = 1, P_{отк} \leq 0,03 (\text{т.е.} \leq 3\%)$$

Пример 31. Пусть μ . Целевая функция (затраты на СМО) запишется: $Y = c n \rightarrow \min$, где $c - const$. Найти: n_{opt} .

Решение:

$$P_{отк} = \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^n \frac{P_0}{n!};$$

$$\frac{\lambda}{\mu} = 1 \Rightarrow P_{отк} = \frac{P_0}{n!}$$

$$P_{отк} \leq 0,03 \Rightarrow \frac{P_0}{n!} \leq 0,03$$

или

$$\frac{n!}{P_0} \geq 33$$

По- другому можно записать:

$$n! \left(1 + \frac{1}{1!} + \frac{1}{2!} + \frac{1}{3!} + \dots + \frac{1}{n!} \right) \geq 33$$

Последнее равенство начинает выполняться при $n_{opt} = 4$, т.к.

$$n = 1 \rightarrow 1 \left(1 + \frac{1}{1} \right) = 2 < 33; \quad n = 2 \rightarrow 1 \cdot 2 \left(1 + \frac{1}{1} + \frac{1}{1 \cdot 2} \right) = 5 < 33;$$

$$n = 3 \rightarrow 1 \cdot 2 \cdot 3 \left(1 + \frac{1}{1} + \frac{1}{1 \cdot 2} + \frac{1}{1 \cdot 2 \cdot 3} \right) = 16 < 33;$$

$$n = 4 \rightarrow 1 \cdot 2 \cdot 3 \cdot 4 \left(1 + \frac{1}{1} + \frac{1}{1 \cdot 2} + \frac{1}{1 \cdot 2 \cdot 3} + \frac{1}{1 \cdot 2 \cdot 3 \cdot 4} \right) \cong 65 > 33$$

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Складские операции и управление запасами предприятия сервиса»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Тематический план	5
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	17
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	20
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	21
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	21
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	28
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	29

1. Пояснительная записка

Наименование дисциплины (модуля) – «Складские операции и управление запасами предприятия сервиса»

Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Складские операции и управление запасами предприятия сервиса» относится к модулю Б1.В.ОД.1 Модуль 8 Обеспечение функционирования объектов и систем сервиса, к вариативной части дисциплин по выбору Б1.В.ОД.2.3, основной образовательной программы подготовки бакалавров направление подготовки: 43.03.01 «Сервис». Но занимает важное место в формировании представления студентов об устройстве складского хозяйства и о технологическом процессе, выполняемом на складе.

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Общая трудоёмкость дисциплины «Складские операции» составляет 3 зачётные единицы и 108 академических часов, из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 54 академических часа (18 часов лекционных занятий, 36 часов практических занятий), 54 часа отводится на самостоятельную работу обучающихся.

Перечень планируемых результатов обучения.

Изучение дисциплины «Складские операции» нацелено на формирование следующих *компетенций* обучающихся:

Код компетенции	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать: <ul style="list-style-type: none">- способы размещения товаров на складе,- основные способы хранения товаров,- основные операции, выполняемые при приемке и отгрузке товаров,- процесс управления запасами на складе и способы

ПК- 7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	их пополнения, - основные направления совершенствования работы складов. Уметь: - определять оптимальное месторасположение склада, - рассчитывать точку безубыточности деятельности склада, - рассчитывать площади зон склада, необходимых для разгрузки, хранения и отгрузки товаров, - определять максимально возможный объем хранения товаров на складе, - определять оптимальный размер заказа.
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
Для очной формы обучения:

№№ раздела, темы	Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самост. работа студента, час
		Всего аудиторных	Лекции	Практич. занятия	
1	2	4	5	6	7
1	Складские операции	23	10	22	20
1.1	Склад, виды складов, основные функции и роль в логистическом процессе		2	6	4
1.2	Складские операции: разгрузка и приемка товаров	4	2	4	4
1.3	Складские операции: хранение и размещение товаров	6	2	4	4
1.4	Складские операции: укладка комплектация и упаковка товара, отпуск товаров со склада	4	2	4	4

1.5	Складские операции: Внутрискладская транспортировка и отгрузка товаров, Экспедиция склада	3	2	4	4
2	Оборудование склада	4	2	4	10
2.1	Оборудование склада: стеллажное оборудование, подъемно-транспортное оборудование, специальное оборудование	4	2	4	10
3	Управление запасами в складском хозяйстве	4	4	4	14
3.1	Запасы в складской логистике управление запасами, системы пополнения запасов	4	4	4	14
4	Система складирования	3	2	6	10
4.1	Структура складского хозяйства	3	2	6	10
	Всего	54	18	36	54
	КСР	2			
	Зачет	36			
	Итого по дисциплине:	108			3 ЗЕ

Кафедра имеет право:

- распределять учебное время между темами и по видам занятий;
- объединять отдельные темы, изменять последовательность их изучения;
- дополнять содержание дисциплины, вводить новые темы.

Вносимые изменения должны способствовать повышению качества подготовки специалистов.

2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

- Материалы лекций
- Материалы семинарских занятий
- Учебно-методическая литература
- Информационные ресурсы сети "Интернет"
- Методические рекомендации и указания
- Фонды оценочных средств

3. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой *разделов (тем)* учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации

студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Складские операции и управление запасами предприятия сервиса»
Для очной формы обучения:**

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль по дисциплине	рубежный контроль по дисциплине	итоговый контроль по дисциплине	
Склад, виды складов, основные функции и роль в логистическом процессе	ПК – 7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	- тестирование - решение задач			письменно
Складские операции: разгрузка и приемка товаров, хранение и размещение товаров, укладка комплектация и упаковка товара, отпуск товаров со склада	ОПК – 3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя ПК – 11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	- Опрос - тестирование			устно письменно

<p>Складские операции: Внутрискладская транспортировка и отгрузка товаров, Экспедиция склада</p>	<p>ОПК – 3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя ПК – 7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>- тестирование - решение задач</p>			<p>письменно</p>
<p>Оборудование склада: стеллажное оборудование, подъемно-транспортное оборудование, специальное оборудование</p>	<p>ПК – 11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>- тестирование</p>			<p>письменно</p>
<p>Запасы в складской логистике управление запасами, системы пополнения запасов</p>	<p>ОПК – 3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>- Опрос - тестирование - решение задач</p>			<p>устно письменно</p>
<p>Структура складского хозяйства</p>	<p>ПК – 7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших</p>	<p>- тестирование</p>			<p>письменно</p>

	информационных и коммуникационных технологий				
--	--	--	--	--	--

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Учебной недели № Темы раздела дисциплины/модуля											
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
	1.1	1.1	1.1	1.2	1.3	1.3	1.3	1.4	1.5	2.1	3.1	4.1
Этапы формирования компетенции												
ОПК – 3				+	+	+	+	+	+		+	
ПК – 7	+	+	+						+			+
ПК – 11				+	+	+	+	+		+		

6.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Критерии	<i>Уровни сформированности компетенций</i>		
	<i>Пороговый</i>	<i>Достаточный</i>	<i>Повышенный</i>
	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве

основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при не полной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.

Показатели оценивания компетенций

Оценка «незачтено» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «зачтено» или компетенция освоена
<p>Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>Обучаемый демонстрирует способность к самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на стабильном уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>

<p align="center">Оценка «незачтено» или отсутствие сформированности компетенции</p>	<p align="center">Оценка «зачтено» или компетенция освоена</p>
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «незачтено» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «зачтено» обучающийся должен продемонстрировать наличие минимум 60% сформированных компетенций. Оценивание итоговой дисциплины на «зачтено» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне.</p>

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

6.3.1 Тестовые задания для самоконтроля

Целью тестирования является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; проведение тестирования позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и сделать процедуру оценивания знаний более объективной.

Проверяемые компетенции:

Формулировка ПК – 7

К теме 1.1: Склад, виды складов, основные функции и роль в логистическом процессе

1. Какие задачи должен выполнять склад?
 - а) своевременное предоставление товаров и услуг потребителям
 - б) выбор поставщиков и оборудования
 - в) расчет величины товарных запасов
 - г) эффективное использование складского оборудования

Ответ: а, г.

2. Какие функции не должен выполнять склад?
 - А) предоставление услуг
 - Б) сглаживание асинхронности производственного процесса
 - В) мониторинг складской деятельности
 - Г) преобразование ассортимента внутри материального потока

Ответ: в

3. Сопоставьте виды складов с их определениями:

- А) склады сезонного хранения 1. обслуживают группу складов
- Б) склады длительного хранения 2. предназначены на случаи возникновения непредвиденных ситуаций
- В) склады досрочного завоза 3. создаются в связи с неравномерностью выработки продукции
- Г) распределительные склады 4. организуются на торговых предприятиях

5. организуются в труднодоступных районах

Ответ: а - 3, б - 2, в - 5, г - 1

4. Сопоставьте виды складов и хранящиеся на них ТМЦ:

- | | | |
|----------------------|-----------------------------|--|
| А) склады назначения | продукции производственного | 1. компьютерная и орг. техника, канц. товары |
| Б) склады назначения | продукции потребительского | 2. готовый продукт |
| В) склады назначения | продукции хозяйственного | 3. стратегические и мобилизационные запасы |
| | | 4. сырье, материалы, полуфабрикаты |

Ответ: а - 4, б - 2, в - 1

5. По товарной специализации склады не могут быть:

- А) специализированные
- Б) унифицированные
- В) однородные
- Г) смешанные

Ответ: в

6. Исключите не существующий принцип складского хозяйства:

- А) принцип планового проведения инвентаризации
- Б) принцип строгого регламентирования присутствия на складе
- В) принцип четкой организации приема материальных ценностей
- Г) принцип строго определенного метода движения материальных ценностей

Ответ: в

7. Склады не встречаются в этой области логистики:

- А) склады распределительной логистики
- Б) склады производственной логистики
- В) склады снабженческой логистики
- Г) склады товарной логистики

Ответ: г

8. По типу сооружения к специальным складским устройствам не относится:

- А) бункерные сооружения
- Б) объекты гражданской обороны
- В) специальные контейнеры
- Г) резервуары

Ответ: б

9. Каких классов бывают склады?

А) А, В, С, D

Б) А, В, С

В) А, А-, В, С, D

Г) А, В, С, D, D-

Ответ: в

10. К задачам склада относится:

А) выбор поставщиков и оборудования

Б) выявление причин неэффективного ведения складской деятельности

В) расчет величины товарных запасов

Г) верно А и В

Д) верны все варианты

Ответ: г

Формулировка ОПК – 3, ПК – 7, ПК – 11

Тема 1.2 – 1.5: Складские операции: разгрузка и приемка товаров; хранение и размещение товаров; укладка, комплектация и упаковка товара; отпуск товаров со склада; внутрискладская транспортировка и отгрузка товаров; экспедиция склада.

1. Сопоставьте складские операции с этапами, которые они в себя включают:

а) учет движения товаров

б) сервисные услуги

в) отпуск грузов потребителям

г) подготовка товаров к транспортировке

1. оформление документов

2. разгрузка транспортного средства

3. инвентаризация

4. разборка продукции

5. переотправка товаров

Ответ: а - 3, б - 5, в - 1, г - 4

2. Сопоставьте складские операции с этапами, которые они в себя включают:

а) хранение товаров

б) приемка товаров на склад

в) складирование товаров

г) подготовка товаров к складированию

1. коммерческий осмотр товаров

2. обеспечение сохранности товаров

3. размещение товаров

4. распаковывание товаров

5. группировка товаров

Ответ: а - 2, б - 4, в - 3, г - 5

3. Груз, состоящий из одного или нескольких предметов, соединенных между собой средствами пакетирования, имеющий определенную форму и линейные

размеры и подготовленный к погрузке, транспортированию и хранению называется _____

Ответ: грузовая единица

4. Стандартными размерами европаллета являются:

Ответ: в, г

5. В какие сроки принимаются претензии при обнаружении скрытых недостатков продукции?

Ответ: г

6. Расшифруйте адрес нахождения товара на складе В-13-19-9:

- А) зона В, 13-й проход, 19-й стеллаж, 9-ая полка
- Б) зона В, 13-й стеллаж, 19-ая полка, 9-ая секция
- В) зона В, 13-й проход, 19-ая полка, 9-й стеллаж
- Г) зона В, 13-й стеллаж, 19-ая секция, 9-ая полка

Ответ: г

7. Удаление из помещения различных насекомых и членистоногих – это:

- А) дезинфекция
- Б) дезинсекция
- В) дератизация
- Г) дезодорация

Ответ: б

8. Учет движения товаров на складе не включает:

- А) информационный учет
- Б) оперативный учет
- В) аналитический учет
- Г) инвентаризация

Ответ: а

9. Самая большая по площади зона склада?

- А) зона разгрузки
- Б) зона хранения
- В) зона приемки
- Г) зона комплектования

Ответ: б

- А) 1000 x 800
- Б) 1000 x 1000
- В) 1200 x 800
- Г) 1200 x 1000

10. К методу размещения товаров на складе не относится:

- А) ABC – анализ
- Б) правило Парето
- В) XYZ – анализ
- Г) правило Исикавы

Ответ: г

- А) не позднее 2-х недель с момента поступления на склад
- Б) не позднее 2-х месяцев с момента поступления на склад
- В) не позднее 4-х недель с момента поступления на склад
- Г) не позднее 4-х месяцев с момента поступления на склад

Формулировка ПК – 11

Тема 2.1: Оборудование склада: стеллажное оборудование, подъемно-транспортное оборудование, специальное оборудование

1. Какие стеллажи используют для хранения длинномерных грузов?

- а) Консольные
- б) Мезонинные
- в) Элеваторные
- г) Глубинные

Ответ: а

2. Какое ПТО не может работать в закрытых складских помещениях?

- А) консольный кран
- Б) автопогрузчик
- В) транспортная тележка
- Г) электроштабелёр

Ответ: б

3. Каких стеллажей не бывает?

- А) мезонинные
- Б) потолочные
- В) глубинные
- Г) паллетные

Ответ: б

4. Какие стеллажи используют в торговых центрах для демонстрации рулонной продукции?

- А) консольные
- Б) мезонинные
- В) универсальные паллетные
- Г) патерностеры

Ответ: г

5. Доступ на какие стеллажи осуществляется с помощью лестниц?

- А) консольные
- Б) патерностеры
- В) мезонинные
- Г) проходные

Ответ: в

6. Какие стеллажи реализуют принцип LIFO (Last In First Out)?

- А) набивные
- Б) мезонинные
- В) консольные
- Г) гравитационные

Ответ: а

7. Оборудование предназначенное для обработки грузов – это _____ оборудование.

Ответ: подъемно-транспортное

помещениях? 8. Погрузчики с каким двигателем могут работать в закрытых складских

- А) бензиновый
- Б) дизельный
- В) электрический
- Г) верны все варианты

Ответ: в

9. Какие краны перемещаются по рельсам, уложенным на земле?

- А) мостовые
- Б) козловые
- В) консольные
- Г) краны-штабелёры

Ответ: б

10. Для хранения наливных грузов используют:

- А) контейнеры
- Б) закрома
- В) бункеры
- Г) резервуары

Ответ: г

Формулировка ПК – 7

Тема 3.1: Запасы в складской логистике управление запасами, системы пополнения запасов

1. Что собой представляет гарантийный (страховой) запас?

- а) запас, удовлетворяющий производственный процесс в материальных ресурсах
- б) предназначены для непрерывного обеспечения материалами или товарами производственного или торгового процесса в случае различных непредвиденных обстоятельств (например в случае задержек в пути при доставке, в случае непредвиденного возрастания спроса, и др.).
- в) запас, связанный с продвижением материальных ресурсов
- г) все вышеперечисленное

Ответ: б

2. В каком ответе правильное определение системы с фиксированным размером заказа:

- А) пополнение запасов осуществляется определенными фиксированными партиями
- Б) пополнение запасов осуществляется при их расходе на предприятии
- В) пополнение запасов является величиной постоянной, а очередная поставка осуществляется при уменьшении запасов до точки заказа
- Г) все вышеперечисленное

Ответ: в

3. В каком ответе правильное определение системы с фиксированной периодичностью заказа?

- А) заказы на очередную поставку повторяются через одинаковые промежутки времени
- Б) заказы поступают при израсходовании запасов на предприятии
- В) очередная поставка осуществляется при уменьшении запасов до точки заказа

Г) все вышеперечисленное

Ответ: а

4. Какие регулирующие параметры имеет система с фиксированной периодичностью заказа?

А) точка заказа и размер заказа

Б) страховой запас и точка заказа

В) максимальный уровень пополнения запасов и продолжительность периода их повторения

Г) все вышеперечисленное

Ответ: в

5. Какие издержки являются критерием оптимизации запасов?

А) по закупкам продукции

Б) по содержанию запасов

В) потери из-за отсутствия продукции

Г) все ответы верны

Ответ: г

6. Производственные запасы - это...

А) запасы, формирующиеся в организациях-потребителях, предназначенные для обеспечения бесперебойного снабжения производства

Б) запасы готовой продукции у предприятий-изготовителей

В) запасы, необходимые предприятию для обеспечения бесперебойной работы в интервале между двумя поставками

Г) запасы, необходимые для обеспечения работы предприятия на случай возможных перебоев в процессе снабжения или колебаний в процессе производства

Ответ: а

7. Текущие запасы - это...

А) запасы, формирующиеся в организациях-потребителях, предназначенные для обеспечения бесперебойного снабжения производства

Б) запасы готовой продукции у предприятий-изготовителей

В) основная часть производственных и товарных запасов. Они обеспечивают непрерывность производственного или торгового процесса между поставками

Г) запасы, необходимые для обеспечения работы предприятия на случай возможных перебоев в процессе снабжения или колебаний в процессе производства

Ответ: в

8. Система минимум-максимум...

А) заказы производятся не через каждый заданный интервал, а только при условии, что запасы в этот момент оказались равными или меньше минимального уровня

Б) поступление заказа происходит через равные, регулярно повторяющиеся промежутки времени

В) заказы производятся через равные промежутки времени с заранее оговоренной партией

Г) поступление производится заказа равными, заранее заказанными партиями через разные интервалы времени

Ответ: а

9. Система точно в срок...

А) заказы производятся не через каждый заданный интервал, а только при условии,

- что запасы в этот момент оказались равными или меньше минимального уровня
- Б) поступление заказа происходит через равные, регулярно повторяющиеся промежутки времени
- В) заказы производятся через равные промежутки времени с заранее оговоренной партией
- Г) поступление заказа производится равными, заранее заказанными партиями через разные интервалы времени

Ответ: в

10. Производственные и товарные запасы подразделяют на:

- А) текущие, подготовительные, страховые
- Б) текущие, страховые, сезонные
- В) текущие, транспортные, страховые
- Г) транспортные, страховые, сезонные

Ответ: б

Формулировка ПК – 11

Тема 4.1: Структура складского хозяйства

1. Систему складирования НЕ разрабатывают в случае:

- а) строительства нового склада
- б) переоснащения действующего склада
- в) снос, действующего склада
- г) реконструкция действующего склада

Ответ: в

2. Какой элемент НЕ включает технико-технологическая подсистема системы складирования?

- а) здание
- б) вид складирования
- в) грузовая единица
- г) подъемно-транспортное оборудование

Ответ: б

3. Какой элемент НЕ включает комплекс поддерживающих подсистем системы складирования?

- а) информационно - компьютерная поддержка
- б) правовое обеспечение
- в) экономическое обеспечение
- г) управление грузопереработкой

Ответ: г

4. Какой элемент НЕ включает функциональная подсистема системы складирования?

- А) правовое обеспечение
- Б) вид складирования
- В) система комплектования
- Г) управление грузопереработкой

Ответ: а

5. Сопоставьте подсистемы складирования с элементами, которые в них

входят:

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| А) технико-технологическая | 1. управление грузопереработкой |
| Б) функциональная | 2. экономическое обеспечение |
| В) комплекс поддерживающих подсистем | 3. здание |

Ответ: а – 3, б – 1, в – 2.

6. Расположите в хронологическом порядке этапы разработки системы складирования:

- А) устанавливается направленность технической оснащённости склада
- Б) выбираются элементы каждой подсистемы
- В) определяется место склада в логистической цепи и его функции
- Г) определяется задача, которой подчинена разработка системы складирования

Ответ: а - 2, б - 4, в - 1, г - 3

7. В информационно-компьютерную поддержку НЕ входит:

- А) управление персоналом
- Б) управление приемом и отправкой груза
- В) управление запасами на складе
- Г) обработка поступающей документации

Ответ: а

8. На выбор вида складирования НЕ влияет:

- А) площадь склада
- Б) условия хранения
- В) свободный доступ к товару
- Г) используемое подъемно-транспортное оборудование

Ответ: г

6.3.2 Темы рефератов

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании реферата необходимо:

- изучить теоретическую литературу по предмету исследования;
- осветить основные положения темы реферата;
- указать разные точки зрения на предмет исследования;
- обозначить свое видение проблемы изучения;
- сделать выводы по теме исследования;
- обозначить перспективу изучения проблемы;
- указать литературу по теме исследования;
- приложить глоссарий.

Объем реферата может достигать 10-15 стр.; Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена. При написании реферата необходимо:

а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;

б) составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, карты и др.)

в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Проверяемые компетенции:

Формулировка ОПК - 3

Формулировка ПК - 7

Формулировка ПК – 11

Тематика рефератов

1. Проблемы логистики складирования
2. Задачи логистики складирования
3. Проектирование склада как технико-экономической системы
4. Разработка системы складирования
5. Структура системы складирования
6. Системы, управляющие информационными потоками на складе
7. Управление складом
8. Управление логистическим процессом на складе
9. Критерии оптимизации и показатели эффективности складских систем
10. Логистические издержки в складской системе
11. Оптимизация логистических издержек
12. Проектирование складских зон
13. Определение оптимального месторасположения склада (производственные, торговые, коммерческие, перевалочные склады)
14. Организационная структура управления складскими операциями в производственной и торговой компании
15. Организационная структура управления складскими операциями на коммерческом складе
16. Управление персоналом
17. Система учета и документооборот на складе
18. Принятие решения о пользовании услугами наемного склада
19. Принципы организации технологических процессов на складах
20. Технологические карты складских процессов
21. Сетевое планирование складских процессов
22. Организация труда на складе
23. Техническое обеспечение складского технологического процесса

24. Определение параметров оборудования и механизмов для склада
25. Современная унифицированная тара
26. Решения для эффективной работы систем складирования
27. Политика цен на складском комплексе
28. Проблемы управления запасами.
29. Типы запасов и их оптимизация
30. Системы управления запасами
31. Расчет параметров систем управления запасами
32. Страхование и риски в транспортной логистике
33. Транспортная характеристика грузов и грузовых перевозок
34. Транспортно-технологические системы
35. Технологические процессы работы транспортных предприятий
36. Транспортно-экспедиторские операции, выполняемые с грузом

Тема реферата также может быть индивидуально предложена студентом. Все темы рефератов согласуются с лектором.

Оценивание реферата

Уровень 5 – детерминирующая идея отражает глубокое понимание, содержание работы соответствует теме; работа оформлена с высоким качеством, оригинально.

Уровень 4 – основная идея содержательна; работа оформлена хорошо, традиционно.

Уровень 3 – идея ясна, но, возможно, шаблонна; работа оформлена некачественно, имеются методические и технические ошибки.

Уровень 2 – основная идея очевидна, но слишком проста или неоригинальна (вторична), методические и технические ошибки значительны.

Уровень 1 – основная идея поверхностна или заимствована; работа не обладает информационно-образовательными достоинствами.

Уровень 0 – основная идея отсутствует или о ней можно только догадываться.

Критерии и показатели при оценивании реферата

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
Соблюдение требований к	<ul style="list-style-type: none"> - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения;

Критерии	Показатели
оформлению	<ul style="list-style-type: none"> - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
Грамотность	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

6.3.3 Деловая игра

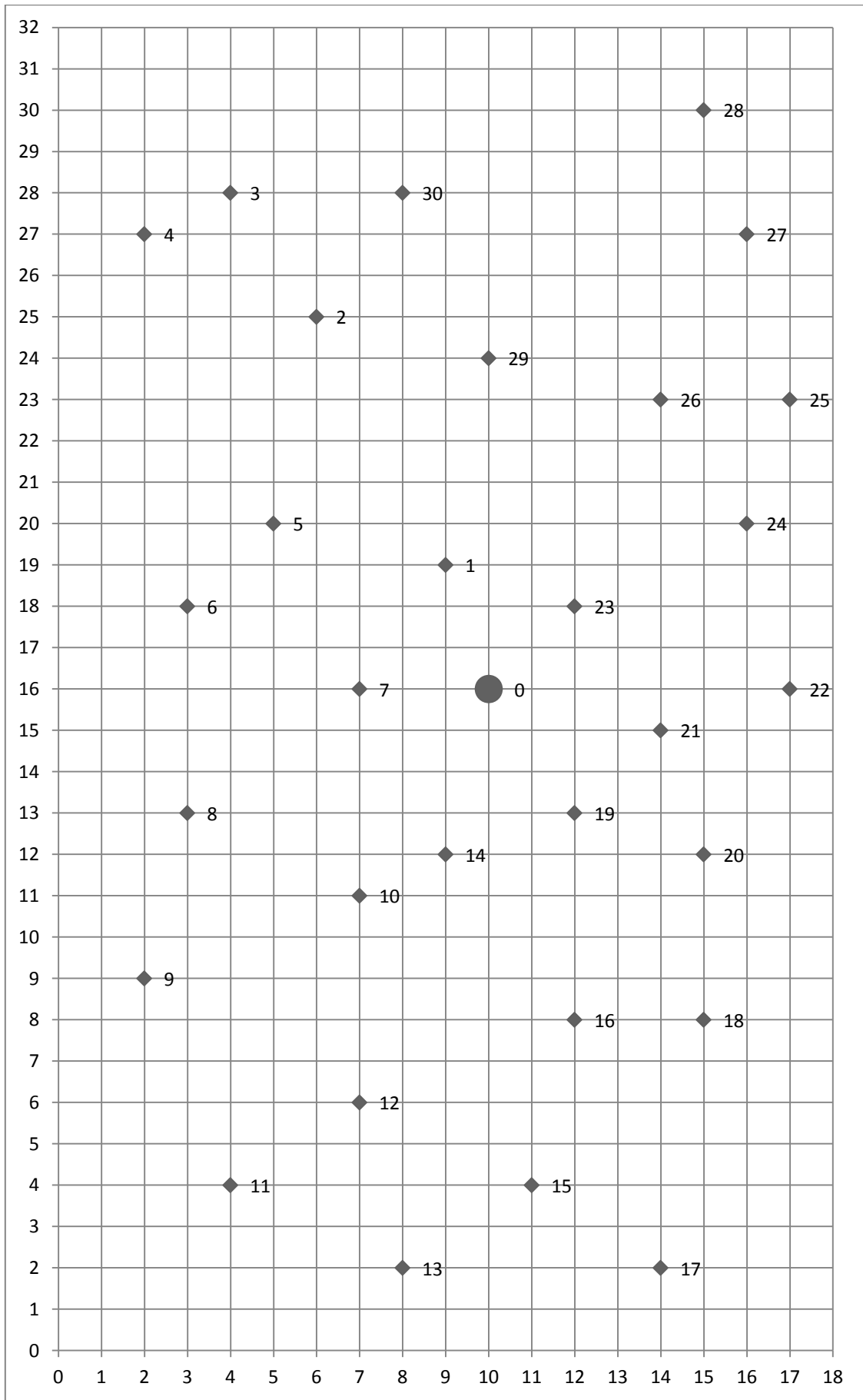
Разработка маршрутов и составление графиков доставки товаров автомобильным транспортом

Цель: – разработать маршруты и графики движения автомобильного транспорта в процессе товароснабжения с использованием критерия минимума стоимости доставки.

Условия:

1. Прежде чем начать разработку маршрутов, необходимо перерисовать в тетрадь карту-схему расположения магазинов и склада. На карте представлены 30 магазинов и склад, обозначенный «0».

2. **Составить ведомость заказов.** В зависимости от варианта необходимо переписать ведомость заказов, для каждого из 30 магазинов. В каждый магазин требуется доставить определенное количество коробок с моющими средствами (М), продуктами питания (П) и напитками (Н). Обратите внимание на условия-ограничения.



№	Ведомость заказов магазинов
---	-----------------------------

маг	Понедельник			Вторник			Среда			Четверг			Пятница		
	П	М	Н	П	М	Н	П	М	Н	П	М	Н	П	М	Н
1	-	10	8	-	-	16	20	10	-	4	-	32	40	-	12
2	20	26	18	24	16	-	48	-	20	20	8	-	-	8	24
3	44	24	26	48	16	38	40	20	30	20	10	10	20	22	30
4	10	10	18	-	-	16	16	8	12	50	8	12	16	-	34
5	26	34	20	40	24	20	34	-	16	50	10	30	50	-	10
6	32	20	-	30	10	50	24	12	40	35	10	22	10	10	36
7	20	8	-	34	8	10	12	4	30	26	16	14	12	8	20
8	20	14	24	20	8	-	40	-	12	10	4	10	44	-	-
9	28	10	6	-	-	20	28	12	18	40	10	12	28	12	12
10	40	20	12	40	-	16	20	14	30	-	-	22	8	6	16
11	44	20	20	28	12	24	50	10	20	-	-	-	18	10	10
12	24	8	6	20	-	5	40	-	32	20	12	10	50	-	22
13	30	20	36	18	10	14	-	10	16	16	10	28	20	8	12
14	20	10	-	-	10	20	30	12	20	-	-	-	30	12	20
15	16	6	10	12	12	15	20	-	10	35	18	32	16	-	-
16	10	4	6	20	-	10	16	12	16	-	-	-	-	20	-
17	46	-	32	18	16	-	22	-	10	44	32	32	30	10	24
18	14	6	20	28	5	32	20	24	40	-	-	-	40	-	10
19	12	8	-	10	8	16	14	-	-	36	-	14	30	16	-
20	24	8	-	-	10	12	30	10	14	30	-	16	48	7	16
21	-	-	40	24	20	-	50	8	30	40	20	50	16	10	-
22	20	8	12	12	8	14	20	-	-	12	-	26	22	-	-
23	10	-	-	20	16	24	14	16	20	24	-	10	10	10	44
24	10	-	-	50	20	32	10	20	-	10	-	16	32	-	-
25	14	4	16	14	10	16	-	-	-	14	10	20	-	-	16
26	34	24	20	20	5	12	40	-	20	-	-	-	40	40	40
27	30	-	14	46	32	42	-	-	24	41	-	42	-	-	26
28	20	16	20	20	16	-	20	-	-	40	40	45	20	4	5
29	16	32	12	16	12	6	20	-	-	32	8	-	30	24	24
30	24	16	20	26	6	12	24	16	20	44	-	16	24	16	20

Характеристика обслуживаемого района:

На карте-схеме вертикальные и горизонтальные линии представляют собой дороги, которые могут быть использованы для поездок из одного пункта на карте в другой. При этом движение транспорта осуществляется ТОЛЬКО по горизонтальным или вертикальным линиям. На пересечении этих линий располагается склад и магазины. Масштаб карты: 1 клетка = 1 км², т.е. длина стороны клетки = 1 км. Это позволяет определить расстояние между любыми двумя точками на карте.

Характеристика доставляемых в магазины товаров:

Как уже было сказано выше в магазины доставляются три группы товаров: продукты питания (П), моющие средства (М) и напитки (Н). При загрузке автотранспорта на складе необходимо учитывать, что продукты питания и моющие средства не подлежат совместной перевозке! Других ограничений в совместной перевозке нет, т.е. напитки могут перевозиться в одной машине либо с моющими средствами либо с продуктами питания. При проведении загрузки автомобиля необходимо руководствоваться следующими условиями: товары всех групп упакованы в коробки одинакового размера, поэтому груз будет измеряться

количеством коробок. В этих же единицах представляется заказ, учитывается грузоподъемность автомобиля и рассчитываются показатели использования транспорта.

3. Разработка маршрутов.

Все составляемые маршруты являются кольцевыми, т.е. автомобиль загружается на складе, необходимым количеством коробок, объезжает намеченные по маршруту магазины и возвращается на склад, где может быть осуществлена повторная загрузка транспорта. Грузоподъемность автомобилей не должна превышать 120 коробок.

Пример расчета маршрута:

№ маршрута	№ магазина	Размер заказа, количество коробок		
		П	М	Н
1	7	20	-	-
	6	32	-	-
	8	20	-	24
	10	-	-	12

Приведен пример расчета первого маршрута для понедельника. Точкой отправления любого маршрута является склад. Далее глядя на карту-схему расположения магазинов, мы выбираем любой ближайший к складу магазин. В нашем случае взят магазин № 7. Затем в соответствии с ведомостью заказов магазина № 7 на понедельник (П-20, М-8, Н-0) принимаем решение о совместной перевозке либо моющих средств и напитков, либо продуктов питания и напитков (см. условия-ограничения). В примере для магазина № 7 перевозятся продукты питания и напитки, а значит и для других магазинов на первом маршруте мы будем перевозить только продукты питания и напитки. Соответственно в колонке «размер заказа» под продуктами (П) мы ставим 20 коробок, под моющими (М) ставим прочерк и под напитками (Н) – прочерк. Таким образом, в 7-й магазин нам остается довести *другим маршрутом* 8 коробок с моющими средствами. Для удобства, отвезенные в магазин коробки, рекомендуется вычеркивать из ведомости заказов. Одновременно нужно суммировать, загруженные в автомобиль коробки, чтобы не превысить допустимую грузоподъемность (max 120 коробок).

Следующий магазин, находящийся поблизости – № 6. На понедельник в него нужно отвезти: П – 32, М – 20, Н – 0 коробок, мы перевозим продукты и напитки, значит в колонке «размер заказа» отмечаем П – 32, М – прочерк, Н – прочерк. И так далее по остальным магазинам. После загрузки товаров для четырех магазинов (7,6,8,10), общее количество груза в автомобиле составляет 108 коробок, и показывает нам, что формирование первого маршрута завершено.

При распределении груза следует обратить внимание, что минимальная загрузка транспорта составляет 90 коробок. При загрузке меньшего количества коробок, т.е. при неполной загрузке автомобиля, необходимо учесть сумму штрафа в размере 50 у.е. за каждую недогруженную единицу (последний маршрут не штрафуются).

Далее по аналогичной схеме рассматривается второй маршрут, третий и т.д. Распределение товаров по маршрутам происходит до тех пор, пока заказы каждого из магазинов не будут удовлетворены.

4. Расчеты по составленным маршрутам.

Рассмотрим приведенный ниже маршрут № 1. Изучая карту-схему, необходимо наметить оптимальный путь объезда магазинов. В нашем случае маршрут можно описать так: М: 0 – 7 – 6 – 8 – 10 – 0. Затем нужно посчитать количество клеток-километров, получаем протяженность маршрута $L = 24$ км.

Время работы автомобиля на маршруте (Т) складывается из нескольких составляющих:

- Время движения автомобиля: средняя скорость движения на маршруте принимается равной 20 км/ч, т.е. 1 км машина проезжает за 3 минуты. Тогда время движения в нашем маршруте $24 \times 3 = 72$ мин

- Время на разгрузку автомобиля в магазинах: принимается из расчета 0,5 мин на одну единицу груза, т.е. на одну коробку. Т.к. количество коробок составляет $P = 108$ шт, то время на разгрузку $0,5 \times 108 = 54$ мин

- Время на операции, связанные с прибытием груза в магазин, а также операции по подготовке и завершению разгрузки автомобиля. Норма времени на эти операции составляет 15 мин на один магазин. Т.к. в первом маршруте 4 магазина, то время составит $15 \times 4 = 60$ мин.

Таким образом, общее время работы на первом маршруте составит: $T = 24 \times 3 + 108 \times 0,5 + 4 \times 15 = 186$ мин = 3 ч 06 мин

Данные по расчетам можно представить в виде таблицы:

Результаты расчетов по маршруту	
путь объезда магазинов по маршруту	M: 0-7-6-8-10-0
количество перевезенного груза	P = 108 коробок
длина маршрута	L = 24 км
время работы машины на маршруте	$T = 24 \times 3 + 108 \times 0,5 + 15 \times 4 = 186$ мин = 3 ч 06 мин

5. Составить график работы транспортных средств. Пользуясь полученными значениями времени работы автомобилей на маршрутах, необходимо составить график работы транспорта. Время работы транспорта включает:

1. время на загрузку на складе,
2. время проезда по маршруту,
3. время на разгрузку в магазине,
4. дополнительное время, необходимое для перерывов в работе водителя.

1. Время на разгрузку на складе. Все намеченные к поездке автомобили выезжают со склада в 8:00. Время первой загрузки транспорта не входит в рабочее время водителя. Возможно, что в течении дня одно транспортное средство будет использовано для выполнения более чем одного маршрута. В этом случае каждой последующей поездке будет предшествовать 30ти минутная загрузка.

Порядок расчета 2 и 3 составляющих времени работы транспорта был приведен выше и составляет **T** – время работы автомобиля на маршруте.

4. Перерыв в работе водителя. Если протяженность маршрута требует, чтобы водитель провел за рулем свыше 5 ч 30 мин, то к его рабочему времени следует прибавить 30 мин для перерыва.

Общее время работы. Максимально допустимое дневное рабочее время для каждого транспортного средства и водителя составляет 11 часов. Ни при каких обстоятельствах график доставки грузов не должен превышать установленный максимум. Основная продолжительность рабочего дня водителя составляет 8 часов, после чего рабочее время начинает оплачиваться по системе сверхурочной оплаты до 11 часового рабочего дня. При этом минимально допустимое время работы транспорта – 6 часов в день. При работе менее 6 часов взимается штраф.

Склад располагает 6 собственными автомобилями, при нехватке своего транспорта допускается использование наемных машин, их число не ограничено.

Пример составления графика работы транспорта:

ма	ш	ин	Первая поездка	Вторая поездка	Третья поездка	вр	ем	я	ра	то	мо	би	ля
----	---	----	----------------	----------------	----------------	----	----	---	----	----	----	----	----

	№ маршрута	отправление со склада	прибытие на склад	№ маршрута	отправление со склада	прибытие на склад	№ маршрута	отправление со склада	прибытие на склад		
1	1	8:00	11:06	2	11:36	17:40				09 ч 40 МИН	собств.
2		8:00									
3		8:00									
и т.д.											

При заполнении таблицы обратите внимание, что один автомобиль может быть отправлен на один, два или даже три маршрута, в зависимости от их протяженности и длительности по времени. Между прибытием на склад после первой поездки и отправлением на вторую – отводится 30 мин на загрузку автомобиля. Это время не считается отдыхом водителя, если он проводит за рулем свыше отведенного времени. Предположим, что вторая поездка длится 5 часов 34 мин. Перерыв водителя плюсуется отдельно, т.о. время прибытия на склад после второй поездки составит 17:40 (5ч 30 мин на работу на маршруте плюс 30 мин на отдых).

Решение об использовании той или иной машины на очередном маршруте принимается на основании сопоставления фактически отработанного машиной времени и временной протяженностью этого маршрута. По установленным тарифам оплачиваются только те машины, которые отработали от 6 до 8 часов в день. Составление графика позволяет сформировать целостное видение процесса доставки. При этом возможен возврат к предыдущим этапам для корректировки некоторых маршрутов с целью оптимизации всего графика.

6. Расчет общих затрат по доставке товаров.

При расчете общих затрат необходимо учитывать следующие ограничения и штрафы:

Расходы по содержанию и эксплуатации транспортных средств. Условно-постоянные расходы на содержание одного собственного транспортного средства составляют 300 у.е. в день. Условно-переменные издержки определяются удельной стоимостью 1 км пробега, которая для собственного транспорта составляет 15 у.е./км. В расходах по использованию наемного транспорта также присутствуют постоянная и переменная составляющие. Взяв в аренду наемный автомобиль необходимо оплатить за него 1500 у.е. в день не зависимо от степени его использования. Пробег наемного транспорта оплачивается по цене 30 у.е./км (условно-переменные расходы). Эти расценки включают оформление заказа, экспедирование и страхование груза.

Расходы сверхнормативного труда. Основной рабочий день водителя – 8 часов, включая возможные перерывы в пути. Сверх этого периода времени до максимально разрешенного количества часов (11 часов) сверхнормативная работа рассчитывается с точностью до минуты и оплачивается по расценкам 300 у.е./час, т.е. 5 у.е./мин.

Другие виды расходов. Если график предусматривает использование наемного транспорта, перевозящего напитки, то в целях безопасности следует взять работника для охраны. Стоимость этой услуги составляет 600 у.е. на человека на одну машину в день, т.е. если в один день используется два наемных транспортных средства для перевозки напитков,

то расход в этот день составит 1200 у.е. (независимо от того сколько ездов сделают наемные машины). При этом собственный транспорт оборудован средствами безопасности, что исключает необходимость использования дополнительной охраны.

Штрафные санкции.

1. За неполное использование вместимости транспорта. Если транспортное средство (собственное или наемное) отправлено на маршрут с меньшим установленным минимумом количеством груза (90 коробок), то необходимо учесть сумму штрафа в размере 50 у.е. за каждую недогруженную коробку (не зависимо от принадлежности транспорта). Последний маршрут не штрафуются.

2. За неиспользование транспортного средства. Если в течении дня транспортное средство не использовалось, то в расчет транспортных издержек следует включить постоянную стоимость его дневного содержания – 1500 у.е.

3. За неполное использования транспорта по времени. Штраф за транспортные средства, работающие меньше чем 6 часов, составляет: по собственным машинам – 300 у.е./день, по наемным – 500 у.е./день. За недоработку собственной машины штраф не взимается при условии отсутствия наемного транспорта и сверхурочной работы.

С учетом всех предыдущих расчетов и вышеперечисленных ограничений и штрафов, составляется таблица общих затрат при доставке товаров:

№ машины	Принадлежность (собственная или наемная)	Номера выполненных за день маршрутов	Количество перевезенного за день груза, кол-во коробок	Пробег за день, км	Плата за пользование автомобилями, у.е.							
					Плата за пробег (условно-переменные расходы)	Условно-постоянные расходы, связанные с содержанием и использованием автомобиля	Дополнительная плата за работу водителя в сверхурочное время	Штраф за неполное использование вместимости автомобиля	Штраф за неполное использование автомобиля по времени	Расходы на охрану при перевозке напитков на наемном автомобиле	Всего плата за пользование автомобилем	
Итого			$P_{общ} =$	$L_{общ} =$								$C_{общ} =$

7. Анализ результатов планирования доставки заказов.

Показатель	Формула для расчета	День недели					Всего за неделю
		Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	
Общие затраты по доставке заказов, у.е.	$C_{общ}$						

Количество перевезенного груза, коробки	$P_{\text{общ}}$						
Пробег транспорта, км	$L_{\text{общ}}$						
Количество маршрутов, единиц	N						
Коэффициент использования грузоподъемности транспорта	$K = \frac{P_{\text{общ}}}{N \times Q^*}$						
Затраты по доставке, приходящиеся на 1 км пробега, у.е.	$C_L = \frac{C_{\text{общ}}}{L_{\text{общ}}}$						
Затраты на перевозку единицы груза, у.е.	$C_p = \frac{C_{\text{общ}}}{P_{\text{общ}}}$						

* Q – грузоподъемность транспорта, 120 коробок.

Формулировка ОПК - 3

Формулировка ПК - 7

Формулировка ПК - 11

6.3.4 Самостоятельная работа

1. Определение затрат на доставку товара в случае его совместной транспортировки с другими товарами в одном транспортном средстве

Цель – ознакомление с методом определения затрат, приходящихся на 1 наименование груза, перевозимого совместно с другими товарами в одном транспортном средстве.

В случае если автомобильным транспортом перевозится один вид груза, то эти затраты определяются расходами на транспортировку, с несколькими видами грузов – сложнее.

Допустим, что в ТС грузоподъемностью 20 тонн и грузоподъемностью 80 м³ совместно перевозят два вида груза

Наименование груза	Масса, т	Объем, м ³
Груз № 1	14	70
Груз № 2	5	10
ИТОГО	19	80

Общие затраты, связанные с транспортировкой составили 10 000 руб. определить стоимость перевозки груза № 1 и № 2 по отдельности.

1. Расчет издержек с помощью коэффициента использования грузоподъемности ТС

$$M_p = \frac{M_{\phi}}{K_{\text{игп}}}$$

M_{ϕ} – фактическая масса отправки, т

$K_{\text{игп}}$ – коэффициент использования грузоподъемности (отношение максимального количества товара в тоннах, которое может быть загружено в транспортное средство к грузоподъемности ТС)

M_p – расчетная масса отправки, расч.т

Значения массы и объема перевозимого груза

	Масса 1 м ³ , тонн	Объем занимаемый 1 т, м ³
Груз № 1	0,2 = 14 : 70	5 = 70 : 14

Груз № 2	0,5 = 5 : 10	2 = 10 : 5
	Масса 1 т = m : V	Объем 1т = V : m

Максимальное количество груза, которое в случае однородной транспортировки можно загрузить в ТС грузоподъемностью 20 тонн и грузовместимостью 80 м³ составляет:

Груз № 1 – 16 тонн (что составляет 80 м³)

Груз № 2 – 20 тонн (что составит 40 м³)

$K_{игп} = 16 : 20 = 0,8$ для груза № 1

$K_{игп} = 20 : 20 = 1$ для груза № 2

Значение расчетных масс:

Груз № 1 – $M_p = 14 : 0,8 = 17,5$ расч.тонн

Груз № 2 – $M_p = 5 : 1 = 5$ расч.тонн

Всего в ТС перевезено $17,5 + 5 = 22,5$ расч.тонн

Показатель расчетная масса отправки учитывает как характеристику массы груза, так и характеристику объема, что позволяет определить затраты на перевозку каждого наименования груза используя пропорцию:

22,5 расч.тонн – 10000 рублей

17,5 расч.тонн – x рублей

Значит x = 7778 рублей

Т.е. груз № 1 отдельно перевозить стоит 7778 рублей,

а груз № 2 – 10000 – 7778 = 2222 рублей

II. Расчет с помощью коэффициента использования грузовместимости ТС

$$O_p = \frac{O_{\phi}}{K_{игв}}$$

O_{ϕ} – фактический объем отправки, м³

$K_{игв}$ – коэффициент использования грузовместимости ТС (определяется как отношение максимального объема товара, который может быть загружен в ТС к грузовместимости ТС),

O_p – расчетный объем отправки, расч.м³

Максимальное количество м³ груза, которое в случае однородной транспортировки может быть загружено в ТС составит:

Груз № 1 – 80 м³ (что составит 16 т)

Груз № 2 – 40 м³ (что составит 20 т)

$K_{игв} = 80 : 80 = 1$ для груза № 1

$K_{игв} = 40 : 80 = 0,5$ для груза № 2

Значения расчетного объема отправки составят:

Груз № 1: $O_p = 70 : 1 = 70$ расч.м³

Груз № 2: $O_p = 10 : 0,5 = 20$ расч.м³

Всего в ТС перемещено $70 + 20 = 90$ расч.м³

Также как и расчетная масса отправки, расчетный объем отправки учитывает массовую и объемную характеристику груза, что позволяет определить затраты на перевозку каждого из наименований используя пропорцию:

90 расч.м³ – 10 000 рублей

70 расч.м³ – x

x = 7778 расч.м³ для груза № 1 и 10000 – 7778 = 2222 руб. для груза № 2

Рекомендации к выполнению задания:

В начале необходимо определить грузовместимость автомобиля. Масса 1 м³ товара отдельного наименования определяется как частное от деления массы коробки, выраженной в тоннах, на объем коробки. Объем, который занимает 1 т груза, является величиной, обратной массе 1 м³ груза. Максимальная масса груза данного наименования, которая может поместиться в автомобиле, определяется как частное от деления внутреннего объема кузова автомобиля на объем 1 т груза. Нужно обратить внимание, что полученные здесь значения

могут превышать грузоподъемность автомобиля. Коэффициент использования грузоподъемности автомобиля, обеспечиваемый данной позицией товара, определяется как частное от деления максимальной массы груза, помещающейся в автомобиль, на грузоподъемность автомобиля. В случае если частное окажется больше единицы, коэффициент использования грузоподъемности автомобиля принимается равным единице.

Расчетная масса отправки и стоимость перевозки отдельной товарной позиции рассчитываются по формулам, приведенным выше.

Полученные результаты рекомендуется проверить путем определения стоимости перевозки с использованием расчетного объема отправки. Максимальный объем груза в автомобиле определяется путем деления грузоподъемности автомобиля на массу одного кубического метра груза. Полученные здесь значения могут превышать грузоподъемность автомобиля.

Коэффициент использования грузоподъемности автомобиля, обеспечиваемый данной позицией товара, определяется как частное от деления полученного значения максимального объема на грузоподъемность автомобиля. Как и в первом случае, если частное оказывается больше единицы, коэффициент использования грузоподъемности автомобиля принимается равным единице.

Задание:

В автомобиле грузоподъемностью 12 т и внутренним размером кузова 7370×2060×1840 мм по заказу торговой компании одновременно перевезено 8 различных товаров, грузовые характеристики которых приведены в таблице. Все товары упакованы в коробки, всего в автомобиль загружено 1250 коробок. Общая плата за пользование автомобилем составила 10 000 у.е.

наименование	Кол-во коробок	Параметры коробки			
		Масса, кг	Высота, см	Ширина, см	Длина, см
Груз № 1	200	3,75	21	29	38
Груз № 2	50	18,9	15	36	40
Груз № 3	200	7,38	21	21	29
Груз № 4	100	6,47	21	22	34
Груз № 5	100	7,57	33	17	26
Груз № 6	100	9,57	34	18	28
Груз № 7	200	18,9	15	36	40
Груз № 8	300	1,1	30	31	38

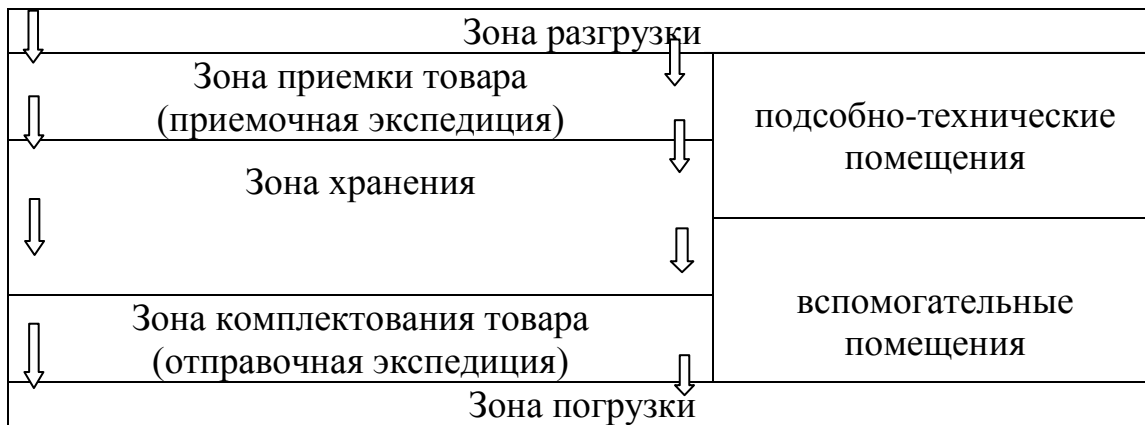
2. Расчет технологических зон склада

Для эффективного функционирования складской деятельности все помещения склада должны, во-первых, быть рационально расположены и, во-вторых, иметь оптимальную площадь.

Все помещения склада делятся на группы:

- основного производственного назначения (для выполнения основных технологических операций: хранения товаров, их распаковки, упаковки, фасовки и комплектования, приема и отпуска товаров),
- вспомогательные – для хранения тары, многооборотных контейнеров, поддонов,
- подсобно-технические – для размещения инженерных устройств и коммуникаций, а также хозяйственных кладовых и ремонтных мастерских,
- административно-бытовые – для размещения административного аппарата и бытового обслуживания работников склада.

Основной принцип внутренней планировки склада – обеспечение поточности и непрерывности складского технологического процесса.



Классическая схема размещения основных зон склада

⇒ Движение материального потока на складе

Определение основных параметров склада:

При приближенных расчетах общую площадь склада можно определить в зависимости от полезной, через коэффициент использования:

$$S_{\text{общ}} = S_{\text{пол}} / a$$

$S_{\text{общ}}$ – общая площадь склада

a – коэффициент использования площади склада, в зависимости от вида товара находится в пределах 0,3...0,6

$S_{\text{пол}}$ – полезная площадь склада

$$S_{\text{пол}} = Q_{\text{max}} / q_{\text{доп}}$$

Q_{max} – максимальная величина установленного запаса продукции на складе, т

$q_{\text{доп}}$ – допустимая нагрузка на 1 м² площади пола склада, т/м²

Общая площадь склада

$$S_{\text{общ}} = S_{\text{гр}} + S_{\text{всп}} + S_{\text{пр}} + S_{\text{компл}} + S_{\text{р.м.}} + S_{\text{п.э.}} + S_{\text{о.э.}}$$

$S_{\text{гр}}$ – полезная (грузовая) площадь, т.е. площадь занятая непосредственно под хранимой продукцией (стеллажами, штабелями), м²

$S_{\text{всп}}$ – вспомогательная (оперативная) площадь, т.е. площадь занятая проездами и проходами, м²

$S_{\text{пр}}$ – площадь участка приемки, м²

$S_{\text{компл}}$ – площадь участка комплектования, м²

$S_{\text{р.м.}}$ – площадь рабочих мест, т.е. площадь, отведенная для работников склада, м²

$S_{\text{п.э.}}$ – площадь приемочной экспедиции, м²

$S_{\text{о.э.}}$ – площадь отправочной экспедиции, м²

1. Грузовая площадь

$$S_{\text{гр}} = \frac{Q \times 3 \times K_{\text{н}}}{D_{\text{р}} \times C_{\text{v}} \times K_{\text{иго}} \times H}$$

Q – прогноз годового товарооборота, руб./год

3 – прогноз величины запасов продукции, количество дней оборота,

$K_{\text{н}}$ – коэффициент неравномерности загрузки склада, определяется как отношение грузооборота самого напряженного месяца в году к среднемесячному грузообороту, обычно принимают равным 1,1...1,3

$D_{\text{р}}$ – число рабочих дней в году

C_{v} – примерная стоимость 1м³ упакованной продукции, хранимой на складе, руб./м³

$K_{\text{иго}}$ – коэффициент использования грузового объема склада, характеризует плотность и высоту укладки товара, смысл коэффициента в том, что оборудование, особенно

стеллажное, невозможно полностью заполнить хранимой продукцией, при хранении товара на поддонах $K_{\text{иго}} = 0,64$, без поддонов – 0,67

H – высота укладки товаров, м

2. Вспомогательная площадь

Величина площади проходов и проездов определяется после выбора вариантов механизации и типа ПТО. Если ширина рабочего коридора работающих между стеллажами машин равна ширине стеллажного оборудования, то площадь проходов и проездов будет приблизительно равно грузовой площади.

3. Площади участков приемки и комплектования

Они рассчитываются на основании укрупненных нагрузок на 1 м^2 площади на данных участках. В общем случае исходят из необходимости размещения на каждом м^2 пола 1 м^3 товара.

$$S_{\text{пр}} = \frac{Q \times K_{\text{н}} \times d_2 \times t_{\text{пр}}}{C_{\text{р}} \times D_{\text{р}} \times q \times 100}$$
$$S_{\text{км}} = \frac{Q \times K_{\text{н}} \times d_3 \times t_{\text{км}}}{C_{\text{р}} \times D_{\text{р}} \times q \times 100}$$

d_2 – доля товаров, проходящих через участок приемки, %

d_3 – доля товаров, подлежащих комплектованию на складе, %

q – укрупненный показатель расчетных нагрузок на 1 м^2 площади склада, т/м²

$t_{\text{пр}}$ – число дней нахождения товара на участке приемки

$t_{\text{км}}$ – число дней нахождения товара на участке комплектования

$C_{\text{р}}$ – примерная стоимость одной тонны хранимого на складе товара, руб./т

4. Площадь рабочих мест

Определяется в зависимости от числа сотрудников. При штате до 3-х работников, площадь определяется исходя из того, что на каждого человека приходится по 5 м^2 , от 3 до 5 человек – по 4 м^2 , более 5 работников – по $3,25\text{ м}^2$. Рабочее место заведующего складом – 12 м^2 .

5. Площадь приемочной и отправочной экспедиции

На складах с большим объемом работ зоны приемки и отправки товара устраивают отдельно, с малым оборотом – вместе. При расчетах следует изначально заложить некоторый излишек площади на участке приемки, т.к. со временем на складе, как правило, появляется необходимость в более интенсивной обработке поступающей продукции. Минимальная площадь зоны приемки должна размещать такое количество товара, которое может поступить на склад в течение нерабочих дней.

$$S_{\text{п.э.}} = \frac{Q \times t_{\text{п.э.}} \times K_{\text{н}}}{C_{\text{р}} \times D_{\text{к}} \times q}$$
$$S_{\text{о.э.}} = \frac{Q \times t_{\text{о.э.}} \times d_4 \times K_{\text{н}}}{C_{\text{р}} \times D_{\text{р}} \times q \times 100}$$

$t_{\text{п.э.}}$ – число дней, в течении которых товар будет находится в приемочной экспедиции,

$t_{\text{о.э.}}$ – число дней, в течении которых товар будет находится в отправочной экспедиции,

$D_{\text{к}}$ – число календарных дней в году,

d_4 – доля товаров, проходящих через отправочную экспедицию, %

Задание:

Определить необходимую площадь склада, по данным, приведенным в таблице, грузовая площадь склада принимается равной вспомогательной. Год не високосный

	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4	Вариант 5	Вариант 6
Планируемый объем товарооборота склада, у.е./год	3 720 000	5 500 000	4 250 000	3 000 000	2 950 000	4 800 000
Предполагаемая величина товарных запасов, дней оборота	27	30	32	25	29	26
Число рабочих дней в году	254	258	229	240	248	253
Коэффициент неравномерности и загрузки склада	1.1	1.2.	1.3	1.1	1.2	1.3
Способ хранения товаров	На паллетах	Без паллет	На паллетах	Без паллет	На паллетах	Без паллет
Стоимость 1м3 товара, у.е./м3	300	320	310	290	320	300
Стоимость, 1т у.е./т	600	640	620	580	640	600
Высота укладки товара, м	5	4	6	5	4	6
Доля товаров, проходящих через участок приемки, %	50	60	70	55	65	45
Доля товаров, проходящих через отправочную экспедицию, %	60	70	80	65	75	55
Доля товаров, подлежащих комплектованию на складе, %	40	50	60	45	55	35
Укрупненная нагрузка на 1м2 пола, т/м2	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Время нахождения: на участке приемки, дней	0.5	1	1.5	0.5	1	1.5
Время нахождения: на участке комплектования, дней	1	0.5	0.5	1	1	0.5
Время	2	1	1.5	2	1	1.5

нахождения: в приемочной экспедиции, дней						
Время нахождения: в отправочной экспедиции, дней	1	0.5	1.5	1	0.5	1.5
Площадь рабочих мест	2 работник а	4 работник а	6 работнико в	3 работник а	5 работнико в	7 работнико в

3. Принятие решения о форме собственности склада

Одно из важнейших решений в сфере складского хозяйства – это выбор формы собственности склада. Либо это покупка или строительство собственного склада, либо аренда необходимых площадей.

Этапы принятия решения:

1 Этап: В системе координат строится график функции $F_1(Q)$, характеризующий зависимость затрат по хранению товаров на наемном складе от грузооборота:

$$F_1(Q) = C_{\text{сут}} \times D_{\text{к}} \times \frac{3 \times Q}{D_{\text{р}} \times q}$$

$C_{\text{сут}}$ – суточная стоимость использования 1м^2 грузовой площади наемного склада, у.е.

3 – размер запаса, дней оборота,

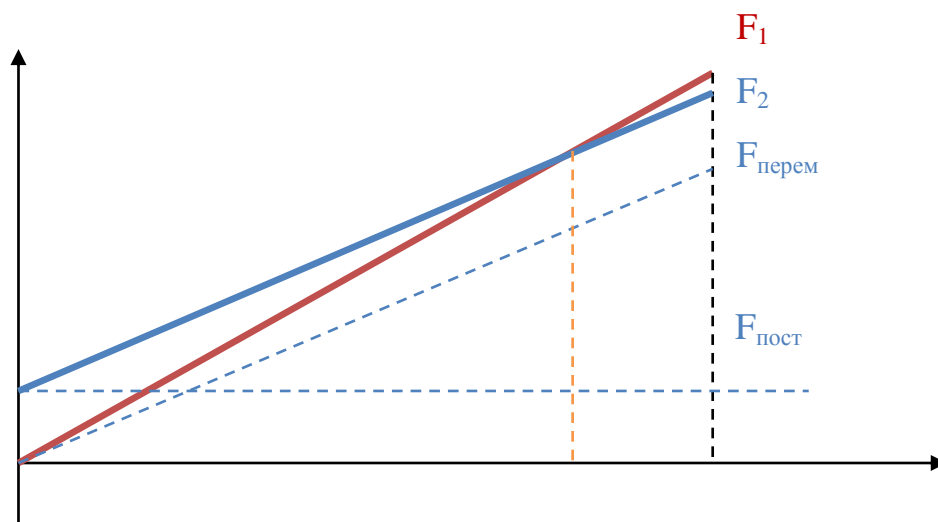
Q – годовой грузооборот, т/год,

$D_{\text{к}}$ – число календарных дней,

$D_{\text{р}}$ – число рабочих дней в году,

q – удельная нагрузка на 1м^2 площади на наемном складе, т/м²

График функции строится из предположения, что она носит линейный характер



Необходимо использовать наемный склад $Q_{\text{без}}$ Необходимо использовать собственный склад

2 Этап: Строится график функции $F_2(Q)$, показывающий зависимость суммарных затрат на хранение товаров на собственном складе

$$F_2(Q) = F_{\text{перем}}(Q) + F_{\text{пост}}$$

$F_{\text{перем}}(Q)$ – зависимость затрат на грузопереработку на собственном складе от грузооборота

$F_{\text{пост}}$ – условно-постоянные затраты собственного склада

Функция $F_{\text{перем}}(Q)$ принимается линейной и определяется с учетом расценок на выполнение логистических операций:

$$F_{\text{перем}}(Q) = Q \times d \times D_p$$

d – суточная стоимость обработки 1т грузопотока на складе, у.е./сут.

График функции $F_{\text{пост}}$ параллелен оси абсцисс, т.к. постоянные затраты не зависят от грузооборота склада, они складываются из: амортизации техники, оплаты коммунальных платежей, заработной платы сотрудников, затрат на рекламу и т.д.

3 Этап: На пересечении графиков $F_1(Q)$ и $F_2(Q)$ находят абсциссу точки $Q_{\text{без}}$ – в которой затраты на хранение запаса на собственном складе равны расходам за пользование услугами наемного склада. Эта точка называется «грузооборот безразличия».

$$Q_{\text{без}} = \frac{Q \times F_{\text{пост}}}{F_1(Q) - F_{\text{перем}}}$$

4 Этап: При грузообороте большем, чем $Q_{\text{без}}$ рассчитывается срок окупаемости капитальных вложений в организацию собственного склада:

$$t_{\text{окуп}} = \frac{КВ}{F_1(Q) - F_2(Q)}$$

КВ – капитальные вложения, у.е.

Задание:

	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4	Вариант 5	Вариант 6
Прогнозируемый годовой грузооборот, т	10 000	20 000	5 000	15 000	25 000	30 000
Длительность нахождения товаров на складе, дней	29	27	32	28	30	31
На строительство предполагается выделить, у.е.	1 500 000	2 200 000	1 000 000	3 000 000	4 300 000	5 000 000
Постоянные затраты, связанные с функционирован ием склада, у.е	750 000	1 000 000	500 000	850 000	1 250 000	1 300 000
Стоимость обработки 1т грузопотока, у.е./сут	0.7	0.5	0.9	0.6	0.4	0.5
Средняя стоимость использования 1м2 площади наемного склада, у.е./сут	3.9	3.6	4.3	3.0	3.1	2.9
Количество	254	254	254	254	254	254

рабочих дней склада в году						
Нагрузка на 1м 2 пола, т/м 2	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5

Построить график.

6.3.5 Итоговый контроль по дисциплине

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение самостоятельных работ,
- написание реферата,
- участие в деловой игре,
- выполнение теста и т.п

Итоговой формой контроля по дисциплине «Складские операции» является зачет, который проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, выполнение самостоятельной работы, умений применять полученные знания при решении практических задач.

К зачету по дисциплине допускаются студенты, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочим планом (практические и самостоятельные работы, рефераты), самостоятельно отработавшие пропущенные ими занятия.

Текущий контроль предусматривает выполнение домашних заданий и подготовку рефератов в течение семестра

Итоговый контроль проводится в виде зачета, основой для определения академической оценки по дисциплине служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой. Для оценки знаний студентов при получении ими академической оценки по дисциплине используются следующие критерии:

Критерии оценок

Оценка «зачтено» выставляется студенту

- выполнившему 65 % тестовых заданий,
- владеющему основными понятиями курса;
- ориентирующемуся в темах, предложенных для самостоятельного изучения (демонстрирующему знакомство с рекомендованной литературой).

Оценка «не зачтено» выставляется во всех остальных случаях.

Проверяемые компетенции:

Формулировка ОПК - 3

Формулировка ПК - 7

Формулировка ПК – 11

Вопросы к зачету:

1. Адресная система
2. Аналитический учет движения товаров
3. Виды материальных запасов
4. Виды складов
5. Внутренние документы, используемые на складе
6. Внутрискладская транспортировка товаров
7. Динамическое и статическое хранение
8. Идентификация товарно-материальных ценностей на складе
9. Инвентаризация
10. Информационное обслуживание на складе
11. Оборудование склада
12. Оперативный учет движения товаров
13. Оптимальный размер заказа

14. Основные направления совершенствования работы складов
15. Основные операции, выполняемые на складе
16. Основные функции склада
17. Отбор и комплектация заказов
18. Отпуск грузов потребителям
19. Подготовка товаров к отпуску
20. Подготовка товаров к складированию
21. Подготовка товаров к транспортировке
22. Подъемно-транспортное оборудование
23. Порядок разработки технологии склада
24. Прием грузов от перевозчиков
25. Приемка товаров на склад
26. Принципы складского хозяйства
27. Роль складов
28. Сервисные услуги
29. Системы пополнения товарных запасов
30. Складирование товаров
31. Складские операции, подлежащие стандартизации
32. Способы размещения товаров на складе
33. Способы укладки товаров
34. Стеллажное оборудование
35. Структура системы складирования
36. Тара и упаковка
37. Техничко-технологическая подсистема системы складирования
38. Управление запасами
39. Функциональная подсистема системы складирования
40. Хранение товаров
41. Хранение: критерии группировки товаров, основные способы хранения
42. Экспедиция склада
43. Проблемы логистики складирования
44. Задачи логистики складирования
45. Проектирование склада как технико-экономической системы
46. Разработка системы складирования
47. Структура системы складирования
48. Системы, управляющие информационными потоками на складе
49. Управление складом
50. Управление логистическим процессом на складе
51. Критерии оптимизации и показатели эффективности складских систем
52. Логистические издержки в складской системе
53. Оптимизация логистических издержек
54. Проектирование складских зон
55. Определение оптимального месторасположения склада (производственные, торговые, коммерческие, перевалочные склады)
56. Организационная структура управления складскими операциями в производственной и торговой компании
57. Организационная структура управления складскими операциями на коммерческом складе
58. Управление персоналом
59. Система учета и документооборот на складе
60. Принятие решения о пользовании услугами наемного склада
61. Принципы организации технологических процессов на складах
62. Технологические карты складских процессов

63. Сетевое планирование складских процессов
64. Организация труда на складе
65. Техническое обеспечение складского технологического процесса
66. Определение параметров оборудования и механизмов для склада
67. Современная унифицированная тара
68. Решения для эффективной работы систем складирования
69. Политика цен на складском комплексе
70. Проблемы управления запасами.
71. Типы запасов и их оптимизация
72. Системы управления запасами
73. Расчет параметров систем управления запасами
74. Страхование и риски в транспортной логистике
75. Транспортная характеристика грузов и грузовых перевозок
76. Транспортно-технологические системы
77. Технологические процессы работы транспортных предприятий
78. Транспортно-экспедиторские операции, выполняемые с грузом

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Складские операции» проводится в форме текущей, рубежной и итоговой аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке студентов и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, решение задач, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (реферат, презентация);
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением студентами каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной и рубежной аттестации по дисциплине.

Рубежная аттестация обучающихся проводится преподавателем в целях подведения промежуточных итогов текущей успеваемости студентов, анализа состояния учебной работы, выявления неуспевающих, ликвидации задолженностей.

К рубежному контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- по результатам проведения рубежного контроля уровня усвоения знаний (с помощью самостоятельной работы, тестирования);

Итоговая аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине «Складские операции» факультативной дисциплины ФТД.3, основной образовательной программы подготовки бакалавров направление подготовки: 23.03.01 «Технология транспортных процессов» профиль «Организация перевозок на автомобильном транспорте» в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – по билетам, либо путем собеседования по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам зачета – «зачтено», «не зачтено».

Все виды текущего и рубежного контроля осуществляются на практических занятиях.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения студентами знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и студентами группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего и итогового контроля по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
	Реферат (доклад)	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика рефератов (докладов) выдается на занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на семинарском занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p>	Темы рефератов (докладов)
	Деловая игра	Совместная деятельность группы	Тема (проблема),

		обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	концепция, ожидаемый результат по игре
	Самостоятельная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или семинарского занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего семинарского занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места либо у доски.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
	Тест	Проводится на семинарских занятиях. Позволяет оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных или электронных носителях по вариантам. Количество вопросов в каждом варианте определяется преподавателем. Отведенное время на подготовку определяет преподаватель.	Фонд тестовых заданий
	Зачет	Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку - 60 мин.	Комплект вопросов к зачету

7. Список литературы

Основная:

1. Неруш, Ю. М.

Транспортная логистика: учеб. для акад. бакалавриата/ Ю. М. Неруш, С. В. Саркисов; Гос. ун-т упр., Моск. гос. ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России. - Москва: Юрайт, 2015. - 351 с.: ил., табл. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 232-325 (22 назв.). -

ISBN 978-5-9916-4089-3: 562.76, 562.76, р.

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N10(1)

Свободны: ч.з.N10(1)

Дополнительная:

1. Афанасенко И.Д. Экономическая логистика: учеб. для магистров и специалистов вузов/И.Д. Афанасенко, В.В. Борисова. – М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2013. – 428 с. – (Стандарт третьего поколения). – (Учебник для вузов). – **ISBN 978-5-496-00070-3**

Имеются экземпляры в отделах: ч.з. N5 (1)

Свободны: ч.з. N5 (1)

2. Григорьев М.Н. Логистика: учеб. пособие для бакалавров/ М.Н. Григорьев, С.А. Уваров; С-Петербург. гос. экон. ун-т. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2016. – 836, [1] с. – (Бакалавр. Базовый курс). – Библиогр.: с. 830-836 (102 назв.). – **ISBN 978-5-9916-2731-3**

Имеются экземпляры в отделах: ч.з. N10 (1)

Свободны: ч.з. N10 (1)

3. **Логистика. Теория и практика:** учебник/[Б.А. Аникин [и др.]; под ред.: Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной. – М.: Проспект, 2013-2013 [**Ч.2**]: Основные обеспечивающие функциональные подсистемы логистики. – 601 с.: ил., табл. – **ISBN 978-5-392-09200-0**

Имеются экземпляры в отделах: ч.з. N5(1)

Свободны: ч.з. N5(1)

4. **Логистика:** учеб. пособие для вузов/ [Н. Г. Каменева [и др.] ; под ред. Н. Г. Каменевой. - М.: КУРС; М.: ИНФРА-М, 2013. - 200, [1] с.: табл. - Библиогр.: с. 195-197. - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - **ISBN 978-5-905554-01-8. - ISBN 978-5-16-005277-9**

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1)

Свободны: ч.з.N5(1)

5. Неруш Ю.М. Транспортная логистика: учеб. для акад. бакалавриата/ Ю.М. Неруш, С.В. Саркисов; Гос. ун-т упр., Моск. гос. ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России. – Москва: Юрайт, 2015. – 1 эл.опт.диск (CD-ROM), 351 с., - (Бакалавр. Академический курс). – Библиогр.: с. 232-325 (22 назв.) – Лицензия до 27.10.2020 г. – **ISBN 978-5-9916-4089-3,**

Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з. N1 (1), ЭБС Кантиана (1)

Свободны: ч.з. N1 (1), ЭБС Кантиана (1)

6. Неруш Ю.М. Транспортная логистика: учеб. для акад. бакалавриата/ Ю.М. Неруш, С.В. Саркисов; Гос. ун-т упр., Моск. гос. ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России. – Москва: Юрайт, 2015. – 351 с.: ил., табл. – (Бакалавр. Академический курс), - Библиогр.: с. 232-325 (22 назв.). – **ISBN 978-5-9916-4089-3**

Имеются экземпляры в отделах: ч.з. N10 (1),

Свободны: ч.з. N10 (1)

7. Неруш, Ю. М. Проектирование логистических систем: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры/ Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш; Гос. ун-т упр. - Москва: Юрайт, 2015. - 421, [1] с. [1] с.: ил, ил, ил. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Библиогр.: с. 328-329, с. 336-337. - Глоссарий: с. 319-327. - ISBN 978-5-9916-3882-1

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1)

Свободны: ч.з.N5(1)

8. Неруш, Ю. М. Проектирование логистических систем: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры/ Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш; Гос. ун-т упр. - Москва: Юрайт, 2015. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 421, [1] с.: ил. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Библиогр.: с. 328-329, с. 336-337. - Глоссарий: с. 319-327. - Лицензия до 27.10.2020 г.. - ISBN 978-5-9916-3882-1

Имеются экземпляры в отделах: всего 2: ч.з.N1(1), ЭБС Кантиана(1)

Свободны: ч.з.N1(1), ЭБС Кантиана(1)

9. Стерлигова, А. Н. Управление запасами в цепях поставок: учеб. для вузов/ А. Н. Стерлигова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 428, [1] с.: рис., табл. - (Высшее образование). - Библиогр. в конце гл. - Библиогр.: с. 420-426 (115 назв.). - Глоссарий: 407-419. - ISBN 978-5-16-003089-0

Содержание:

Гл. 1. Запас как объект управления в звеньях цепей поставок (стр.7-29.)

Гл. 2. Движение запаса в звеньях цепей поставок (стр.30-45.)

Гл. 3. Показатели состояния запаса в звеньях цепей поставок (стр.46-75.)

Гл. 4. Процесс управления запасами в звеньях цепей поставок (стр.76-82.)

Гл. 5. Определение объема потребности в запасе (стр.83-88.)

Гл. 6. Техника прогнозирования потребности в запасе (стр.89-150.)

Гл. 7. Затраты, связанные с запасами в цепях поставок (стр.151-168.)

Гл. 8. Расчет оптимального размера заказа на восполнение запаса (стр.169-227.)

Гл. 9. Модели управления запасами в звеньях цепей поставок (стр.228-273.)

Гл. 10. Управление запасами в условиях неопределенности (стр.274-331.)

Гл. 11. Проектирование моделей управления запасами в звеньях цепей поставок (стр.332-352.)

Гл. 12. Управление различными группами позиций запасов (стр.353-376.)

Гл. 13. Распределение запаса в звеньях цепи поставки (стр.377-406.)

Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1)

Свободны: ч.з.N5(1)

Интернет-ресурсы:

1. Р676324 (Журнал)

РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция [Текст]. - М. : Ин-т исслед. товародвижения и конъюнктуры оптового рынка, 1966 - . - Выходит ежеквартально. - ISSN 0130-3848

Кл.слова (ненормированные): логистика -- ресурсы -- информация -- снабжение -- конкуренция

Аннотация: Журнал РИСК (Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция) освещает актуальные вопросы логистики, ее понятийный аппарат, зарубежный опыт развития логистической деятельности, опыт отечественных предприятий и организаций в этой области.

РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция

домашняя страница elibrary

2. Шифр: У029507 (Журнал)

Управление экономическими системами: электронный научный журнал [Текст]. - Кисловодск : Кисловодский ин-т экономики и права, 2005 - . - Выходит ежеквартально. - ISSN 1999-4516

Кл.слова (ненормированные): экономика -- маркетинг -- инновации -- инвестиции -- логистика -- предпринимательство -- ценообразование

Аннотация: Электронный научный журнал. Основные рубрики журнала: Теория управления. Макроэкономика. Маркетинг. Инновации. Инвестиции. Региональная экономика. Логистика. Демография. Экономика труда. Управление качеством. Предпринимательство. Экономическая безопасность. Экономика природопользования. Землеустройство. Ценообразование. Отраслевая экономика. Инструментальные методы экономики.

Управление экономическими системами: электронный научный журнал
домашняя страница [elibrary](#)

8. Методические указания для обучающихся по усвоению дисциплины

При изучении дисциплины студент должен добросовестно посещать лекции, практические занятия и выполнять все домашние задания.

Во время лекций слушателям рекомендуется делать осмысленный конспект предоставленного материала, а также пометки с интересующими вопросами, чтобы углубленно подойти к изучению курса. Если при самостоятельном поиске ответа на вопрос у студента возникают затруднения, то необходимо спросить помощи у преподавателя, который обязан подсказать студенту пути решения его вопроса.

Учебным планом предусмотрена *самостоятельная работа* студентов в объеме 36 часа. Эта работа предполагает:

- подготовка к практическим занятиям (изучение лекционного материала, выполнение домашних заданий);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов дисциплины по рекомендованной литературе и углубленную проработку некоторых тем, изложенных в лекциях;
- выполнение домашних заданий;
- написание реферата, по предложенным темам;
- подготовка к итоговому (зачет) контролю.

Студент обязан в полном объеме использовать время самостоятельной работы, предусмотренное настоящей рабочей программой, для изучения соответствующих разделов дисциплины, и своевременно обращаться к преподавателю в случае возникновения затруднений при выполнении самостоятельной работы.

Алгоритм деятельности преподавателя и студентов

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение темы, цели и задач задания	Мотивирует, помогает студенту в постановке коммуникативных задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: – определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов;	Корректирует в случае необходимости деятельность студента, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
– установление критериев оценки результата и процесса		
Сбор информации: наблюдение, работа с справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др.	Наблюдает за деятельностью студента, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию по теме
Анализ информации, формулирование выводов	Корректирует деятельность студента, наблюдает, советует	Анализирует собранную Информацию
Оформление работы, подготовка к представлению результатов	Консультирует в оформлении реферата и презентации	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты, процесс исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты исследования по заданию в форме устного представления презентации
Подведение итогов, рефлексия и оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента.	Участвует в коллективном обсуждении, определяет возможности для продолжения исследования

Содержание основных разделов курса

Раздел 1: Складские операции

Тема 1.1 Склад, виды складов, основные функции и роль в логистическом процессе

Понятие «склад»; основное назначение склада; цель создания и функционирования складов; основные функции складов; виды складов по назначению; роль складов в логистическом процессе.

Тема 1.2 Складские операции: разгрузка и приемка товаров

Роль складских операций; разгрузка и загрузка транспорта на складе; операции, проводимые на этапе разгрузки; разделение и совмещение зон приемки и отгрузки: преимущества и недостатки; операции, выполняемые в процессе приемки.

Тема 1.3 Складские операции: хранение и размещение товаров

Методы размещения товаров на складе; основные критерии группировки товаров; идентификация; адресная система; динамическое и статическое хранение на складе; основные способы хранения на складе.

Тема 1.4 Складские операции: укладка, комплектация, упаковка и отпуск товаров со склада

Способы укладки товаров; требования, соблюдаемые при укладке товаров; операции по отпуску товаров со склада. Правила изъятия товаров с мест хранения; процесс комплектации заказа; упаковка товаров и виды тары.

Тема 1.6 Складские операции: Внутрискладская транспортировка, экспедиция склада и отгрузка товаров

Принципы рациональной транспортировки внутри склада; операции по отгрузке товаров; особенности отгрузки на производственных складах, складах торговой компании, на коммерческих складах, на общественных и перевалочных складах. Цели и задачи экспедиции

склада; порядок функционирования экспедиции; транспортировка заказов; операции по инвентаризации товаров.

Раздел 2: Оборудование склада

Тема 2.1 Оборудование склада: стеллажное оборудование, подъемно-транспортное оборудование, специальное оборудование

Оборудование склада, предназначенное для хранения; виды стеллажей в зависимости от назначения; преимущества и недостатки каждого вида стеллажей. Оборудование для обработки грузов; роль подъемно-транспортного оборудования в складском технологическом процессе; систематизация подъемно-транспортных машин и механизмов. Дополнительные приспособления для осуществления необходимых операций с товарами; упаковочное оборудование; оборудование для обмотки грузовых мест; весовое оборудование.

Раздел 3: Управление запасами в складском хозяйстве

Тема 3.1 Запасы в складской логистике, управление запасами, системы пополнения запасов

Понятие материального запаса; классификация материальных запасов; роль запасов в работе склада. Задачи стратегии управления запасами; выбор стратегии управления запасами; контроль за состоянием запасов; нормирование и контроль запасов; определение потребности в товарах. Методы контроля пополнения запасов осуществляют по одной из систем: система с фиксированным интервалом времени между заказами, система с фиксированным размером заказа, система «точно в срок»; определение оптимального размера заказа.

Раздел 4: Система складирования

Тема 4.1 Структура складского хозяйства

Структура складского хозяйства, основные компоненты, входящие в систему, порядок выбора системы складирования для конкретного предприятия.

Тематика практических занятий

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование и содержание практического занятия
1	Раздел 1. Тема 1.1	Определение места расположения склада (нахождение оптимальных координат склада на местности, с учетом расположения предполагаемых поставщиков и потребителей)
2	Раздел 1. Тема 1.2	Определение затрат на доставку различных товаров, при совместной перевозке товаров в транспортном средстве (определение стоимости перевозки отдельного груза, в случае его транспортировки совместно с другими товарами)
3	Раздел 1. Тема 1.3	Расчет площади склада (определение необходимых минимальных площадей различных функциональных зон склада при его проектировании)
4	Раздел 1. Тема 1.4	Размещение товаров на складе (определение оптимального расположения товаров на складе: ABC и XYZ – анализ)
5	Раздел 1. Тема 1.5	Принятие решения о пользовании услугами наемного склада (перед организацией складской деятельности необходимо принять решение о форме собственности склада: иметь свой склад или пользоваться услугами наемного. Для этого, исходя из предполагаемого грузооборота склада определяется т.н. грузооборот безразличия $Q_{\text{без}}$ на основании которого и принимается решение)
6	Раздел 2. Тема 2.1	Расчет точки безубыточности деятельности склада (складская деятельность как и любая другая должна быть рентабельна, для этого

		на основании таких данных как оптимальный объем материалопотока, постоянные и переменные затраты и др. нужно определить точку безубыточности деятельности склада)
7	Раздел 3. Тема 3.1	Графическое моделирование системы управления запасами с фиксированным размером заказа и с фиксированным интервалом времени между заказами (расчет систем управления запасами с определением необходимых пороговых уровней, с последующим графическим изображением)
8	Раздел 4. Тема 4.1	Разработка маршрутов и составление графиков доставки товаров автомобильным транспортом (получение навыков распределения транспортных средств по направлениям, с учетом их максимальной загрузки)

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для обучения дисциплине «Складские операции» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы видео- и аудиоконференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

- <https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека.
- <http://www.rsl.ru/> Российская государственная библиотека
- <http://www.biblioclub.ru/> Университетская библиотека онлайн

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Во время учебных занятий используются мультимедийное оборудование (проектор и экран).

Общий фонд включает учебники и учебные пособия, научную литературу, в которую входят: диссертации, монографии, авторефераты, вся справочная литература, энциклопедии - универсальные и отраслевые, электронные учебники. Фонд дополнительной литературы помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания. Фонд периодики представлен отраслевыми изданиями, соответствующими профилю вуза. Фонд периодических изданий комплектуется массовыми центральными и местными общественно-политическими изданиями

11. Лист регистрации изменений

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Сопротивление материалов, детали машин и основы конструирования»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1. Пояснительная записка
 - 1.1. Наименование дисциплины
 - 1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
 - 1.3. Объем дисциплины
 - 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Тематический план дисциплины
 - 2.1. Очная форма обучения
 - 2.2. Заочная форма обучения
 - 2.2. Содержание тем дисциплины
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
 - 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования
 - 4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.3.1 Тестовые задания
 - 4.3.2 Практические (контрольные) задания
 - 4.3.3 Рефераты (презентации)
 - 4.3.4 Итоговый контроль по дисциплине
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Наименование дисциплины

«Соппротивление материалов, детали машин и основы конструирования»

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.Б.4.2 «Соппротивление материалов, детали машин и основы конструирования» относится к базовой части дисциплин модуля 5 «Техническая механика» (Б.Б.4) подготовки бакалавров по направлению «Сервис» (профили «Сервис транспортных средств», «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса», «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»). Дисциплина изучается: на дневной форме обучения во 3 семестре; на заочной форме обучения во 2 и 3 семестрах.

1.3. Объем дисциплины

Трудоемкость дисциплины «Соппротивление материалов, детали машин и основы конструирования» составляет 6 зачетных единиц (ЗЕ) и 216 часов, из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 86 академических часов (очная форма обучения) и 22 часа академических часов аудиторных занятий и 9 часов экзамен (заочная форма обучения), на самостоятельную работу обучающихся отводится 130 часа (очная форма обучения) и 185 часов (заочная форма обучения), форма итогового контроля – экзамен.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью освоения дисциплины является формирование у студента знаний в области сопротивления материалов и деталей машин, необходимых для последующего изучения других дисциплин, а также в дальнейшей его деятельности в качестве бакалавра по технологии транспортных процессов.

В результате освоения дисциплины «Соппротивление материалов, детали машин и основы конструирования» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения (компетенциями) по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления	знать: общую информацию об механических передачах и их элементах, используемых в приводах строительных машин; основы теории работы и методике расчета типовых узлов и деталей машин. уметь: рассчитывать стержневые конструкции; оценивать прочность и жесткость деталей машин; самостоятельно конструировать узлы машин общего назначения по заданным параметрам; самостоятельно подбирать справочную литературу, стандарты, а также прототипы конструкций при проектировании. владеть: навыками, в том числе с использованием информационных технологий, в области: поиска и

	технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем	анализа информации по современному состоянию приводов машин; проектированию и конструированию типовых узлов и деталей машин; методами оценки и прогнозирования работоспособности узлов и деталей машин.
--	--	---

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Очная форма обучения

Темы	Количество часов				
	Всего аудиторных	Аудиторные занятия			Самост. работа
		в том числе			
		Лекции	Практ. занятия	Лаб. занятия	
Раздел 1. Сопротивление материалов	45	15	24	6	65
Тема 1.1. Основные положения. Растяжение и сжатие.	7	3	4	-	10
Тема 1.2. Геометрические характеристики плоских сечений.	8	2	4	2	10
Тема 1.3. Кручение.	8	2	4	2	10
Тема 1.4. Изгиб.	8	2	4	2	10
Тема 1.5. Сложное сопротивление.	8	4	4	-	10
Тема 1.6. Прочность материалов при циклически меняющихся напряжениях.	6	2	4	-	15
Раздел 2. Детали машин и основы конструирования.	41	15	22	4	65
Тема 2.1. Общие сведения о передачах.	4	2	2	-	5
Тема 2.2. Зубчатые передачи.	9	3	4	2	10
Тема 2.3. Червячные передачи.	6	2	4	-	10
Тема 2.4. Ременные передачи.	6	2	2	2	10
Тема 2.5. Цепные передачи	4	2	2	-	10
Тема 2.6. Подшипники качения и скольжения	6	2	4	-	10
Тема 2.7. Валы и муфты.	6	2	4	-	10
Итого часов	86	30	46	10	130
Итого по дисциплине	216				
	час.				
	6 ЗЕ*				

2.2. Заочная форма обучения

Темы	Количество часов				
	Всего аудиторных	Аудиторные занятия			Самост. работа
		в том числе			
		Лекции	Практ. занятия	Лаб. занятия	
Раздел 1. Сопротивление материалов	11	3	4	4	90
Тема 1.1. Основные положения. Растяжение и сжатие.	1	-	1	-	15
Тема 1.2. Геометрические характеристики плоских сечений.	2	1	1	-	15
Тема 1.3. Кручение.	3	1	1	1	15
Тема 1.4. Изгиб.	2	-	1	1	15
Тема 1.5. Сложное сопротивление.	2	1	-	1	15
Тема 1.6. Прочность материалов при циклически меняющихся напряжениях.	1	-	-	1	15
Раздел 2. Детали машин и основы конструирования.	11	3	4	4	95
Тема 2.1. Общие сведения о передачах.	2	1	1	-	10
Тема 2.2. Зубчатые передачи.	3	1	1	1	15
Тема 2.3. Червячные передачи.	1	-	1	-	15
Тема 2.4. Ременные передачи.	2	1	-	1	15
Тема 2.5. Цепные передачи	1	-	1	-	15
Тема 2.6. Подшипники качения и скольжения	1	-	-	1	15
Тема 2.7. Валы и муфты.	1	-	-	1	10
Итого часов	22	6	8	8	185
Итого по дисциплине	216				
	час.				
	6 ЗЕ*				

2.3. Содержание тем дисциплины

Наименование темы	Содержание темы
Тема 1.1. Основные положения. Растяжение и сжатие.	Основные задачи сопротивления материалов. Ограничения и принципы, принятые в курсе. Сущность метода сечений. Понятие о внутренних силовых факторах в сечении стержня. Внутренние силовые факторы в поперечных сечениях при растяжении и сжатие. Эпюры продольных сил. Эпюры нормальных напряжений. Закон Гука. Диаграммы растяжения и сжатия пластичных и хрупких материалов. Механические характеристики материалов. Напряжения расчетные, предельные и допускаемые. Коэффициент запаса прочности. Условие прочности.
Тема 1.2. Геометрические характеристики плоских сечений.	Статические моменты сечений. Осевые, центробежные и полярные моменты инерции. Главные оси и главные центральные моменты инерции. Осевые моменты инерции простейших сечений. Определение главных центральных моментов инерции составных сечений.
Тема 1.3. Кручение.	Чистый сдвиг. Закон Гука при сдвиге. Модуль сдвига. Внутренние силовые факторы при кручении. Эпюры крутящих моментов. Кручение бруса круглого поперечного сечения. Основные гипотезы. Напряжение в поперечном сечении. Угол закручивания. Расчеты на прочность и жесткость при кручении.
Тема 1.4. Изгиб.	Основные понятия и определения. Классификация видов изгиба. Внутренние силовые факторы при прямом изгибе. Дифференциальная зависимость между поперечной силой и интенсивностью распределенной нагрузки и изгибающим моментом. Построение эпюр поперечных сил и изгибающих моментов. Зависимость между изгибающим моментом и кривизной оси бруса. Жесткость сечения при изгибе. Расчеты на прочность при изгибе. Рациональные формы поперечных сечений балок из пластичных и хрупких материалов. Понятие о касательных напряжениях при прямом поперечном изгибе.
Тема 1.5. Сложное сопротивление.	Виды напряженных состояний. Назначение гипотез прочности. Расчет бруса круглого поперечного сечения при сочетании основных деформаций.
Тема 1.6. Прочность материалов при циклически меняющихся напряжениях.	Усталостное разрушение материала. Характеристики циклов напряжений. Предел выносливости. Факторы, влияющие на усталостную прочность материала.
Тема 2.1. Общие сведения о передачах.	Назначение и роль передач в машинах. Принцип работы и классификация механических передач. Основные кинематические и силовые соотношения в передачах. Выбор типа приводов механизмов. Особенности механических характеристик электропривода, гидропривода и пневмопривода механизмов.

Тема 2.2. Зубчатые передачи.	Общие сведения, классификация, геометрические и кинематические характеристики. Критерии работоспособности и виды повреждения зубьев. Материалы и допускаемые напряжения. Методы изготовления зубчатых колес. Силы, действующие в зацеплении. Расчет на контактную и изгибную прочность. Конструкции зубчатых колес.
Тема 2.3. Червячные передачи.	Общие сведения, классификация, геометрические и кинематические характеристики. Критерии работоспособности. Материалы и допускаемые напряжения. Силы, действующие в зацеплении. Расчет на контактную и изгибную прочность. Тепловой расчет. Конструкции червячных передач.
Тема 2.4. Ременные передачи.	Общие сведения, классификация, геометрические и кинематические характеристики. Критерии работоспособности и расчета. Типы ремней. Материалы ремней и шкивов. Теория работы ременной передачи. Силы и напряжения, действующие в ременной передаче. Методика расчета ременной передачи. Конструкции шкивов.
Тема 2.5. Цепные передачи	Общие сведения, классификация, геометрические и кинематические характеристики. Критерии работоспособности и расчета. Конструкции основных элементов передачи. Силы, действующие в цепной передаче. Методика расчета цепной передачи. Конструкции звездочек.
Тема 2.6. Подшипники качения и скольжения	Общие сведения, основные типы и конструкции подшипников качения и скольжения. Виды повреждений и критерии работоспособности подшипников качения и скольжения. Материалы для изготовления подшипников качения. Подбор подшипников качения. Виды выхода из строя и критерии работоспособности подшипников скольжения. Расчет подшипников скольжения при граничном и жидкостном трении.
Тема 2.7. Валы и муфты.	Общие сведения и основы конструирования валов и осей. Материалы, применяемые для изготовления валов и осей. Критерии расчета: прочность; жесткость; виброустойчивость. Проектный расчет валов. Проверочный расчет валов. Общие сведения, назначение и классификация муфт. Подбор и расчет стандартных муфт.

3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

В учебном процессе используются:

- материалы лекций;
- материалы практических занятий;
- учебно-методическая литература;
- информационные ресурсы «Интернета»;
- методические рекомендации и указания;

- фонды оценочных средств.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенций
ОПК-3	способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой *разделов (тем)* учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Сопротивление материалов, детали машин и основы конструирования»

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль	рубежный контроль	итоговый контроль	
Тема 1.1	ОПК-3	опрос	–	–	устно
Тема 1.2	ОПК-3	коллоквиум	–	–	письменно
Тема 1.3	ОПК-3	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.4	ОПК-3	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.5	ОПК-3	практическое задание	–	–	письменно
Тема 1.6	ОПК-3	практическое задание	тестирование	–	письменно, on-line тест (промежуточный)
Тема 2.1	ОПК-3	опрос	–	–	устно
Тема 2.2	ОПК-3	коллоквиум	–	–	письменно
Тема 2.3	ОПК-3	опрос	практическое задание	–	устно, письменно
Тема 2.4	ОПК-3	опрос	–	–	устно
Тема 2.5	ОПК-3	практическое задание	–	–	письменно
Тема 2.6	ОПК-3	реферат	практическое задание	–	устно, письменно

			ние		
Тема 2.7.	ОПК-3	опрос	–	–	устно
Тема 1.1. – Тема 2.7.	ОПК-3	–	–	экзамен	устно или on-line тест

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Учебной недели														
	№ Темы раздела дисциплины														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	1.1	1.2	1.3	1.3	1.4	1.5	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7
Этапы формирования компетенции															
ОПК-3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

4.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии	Уровни сформированности компетенций		
	пороговый	достаточный	повышенный
	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при не полной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин

Показатели оценивания компетенций

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкий уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
<p>Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции.</p> <p>Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне.</p> <p>Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.</p> <p>Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплине</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций</p>

<p>более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции.</p>	<p>плинам, имеющим возможность формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно».</p>	<p>«хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучающегося всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>	<p>ций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучающегося, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций</p>
---	--	--	--

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

4.3.1 Тестовые задания

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся целям обучения на определённом этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

Материалы тестов для рубежного (на уровне 20-40% от общего количества вопросов) и итогового (на уровне 100 % от общего количества вопросов) контроля доступны для обучающихся на вебсайте БФУ им. И. Канта на АИС балльно-рейтинговая система успеваемости, режим доступа - <http://brs.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем (ОПК-3).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 40-60 % вопросов;
- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 61-85 % вопросов;
- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на более чем 85 % вопросов.

Пример тестовых заданий.

Раздел 1.	
1.1. Нормальные напряжения — это напряжения, ...	1) возникающие при нормальной работе; 2) направленные перпендикулярно проведенному сечению; 3) направленные перпендикулярно оси бруса; 4) действующие в плоскости сечения
1.2. Величина модуля упругости зависит от ...	1) материала стержня; 2) формы поперечного сечения стержня; 3) поперечных размеров стержня; 4) внешних сил, действующих на стержень.
1.3. Следующие геометрические характеристики плоских сечений могут быть только положительными:	1) площадь; 2) статический момент; 3) осевой момент инерции; 4) центробежный момент инерции.
1.4. Модуль сдвига характеризует ...	1) прочностные свойства материала; 2) хрупкость материала; 3) упругие свойства материала; 4) анизотропию материала
Раздел 2.	
2.1. К какому виду механических передач относятся зубчатые цилиндрические передачи?	1) трением с промежуточной гибкой связью; 2) зацеплением с промежуточной гибкой связью; 3) трением с непосредственным контактом звеньев; 4) зацеплением с непосредственным контактом звеньев.
2.2. К какому виду механических передач относятся зубчатые конические передачи?	1) трением с промежуточной гибкой связью; 2) зацеплением с промежуточной гибкой связью; 3) трением с непосредственным контактом звеньев; 4) зацеплением с непосредственным контактом звеньев.
2.3. При увеличении угла наклона зубьев в косозубых цилиндрических передачах величина осевой силы	1) уменьшается; 2) увеличивается; 3) не меняется; 4) перестает действовать.
2.4. По какой формуле определяется передаточное число зубчатой Здесь: u - передаточное число; η - коэффициент полезного действия передачи.	1) $u = \frac{z_1}{z_2}$;

	$2) u = \frac{z_2}{z_1};$ $3) u = \frac{n_2}{n_1};$ $4) u = \frac{\omega_2}{\omega_1}.$
--	---

4.3.2 Практические (контрольные) задания

Целью выполнения практических (контрольных) заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Материалы практических (контрольных) заданий доступны для обучающихся на вебсайте БФУ им. И. Канта в Системе электронного образовательного контента, режим доступа - <http://lms-2.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем (ОПК-3).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- оценка 4 «хорошо» - работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).
- оценка 3 «удовлетворительно» - допущено более одной ошибки или более двух - трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Пример контрольных заданий.

Контрольное Задание №1. (Соппротивление материалов)
ПОСТРОЕНИЕ ЭПЮРЫ ИЗГИБАЮЩИХ МОМЕНТОВ

Построить эпюры Q_y и M_x для балки на двух опорах с консолью
Порядок расчета.

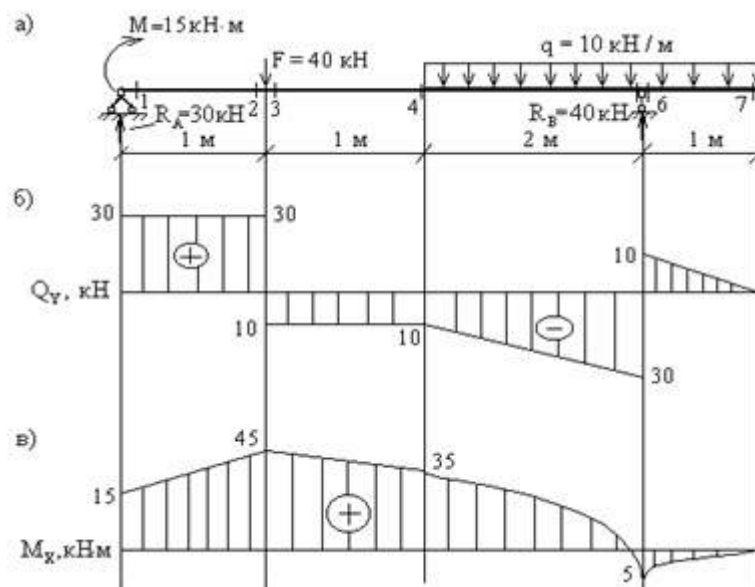
1. Вычисляем опорные реакции.

$$\sum M_{Ai} = 0: M + F \cdot 1 + q \cdot 3 \cdot 3,5 - R_B \cdot 4 = 0; R_B = 40 \text{ кН}$$

$$\sum M_{Bi} = 0: M - F \cdot 3 - q \cdot 3 \cdot 0,5 + R_A \cdot 4 = 0; R_A = 30 \text{ кН}$$

Во втором уравнении равновесия (впрочем, как и в первом) момент от распределенной нагрузки q вычислен без разбиения ее на две части - слева и справа от опоры B , то есть определена равнодействующая нагрузки $q - q \cdot 3$, ее положение (в середине участка с распределенной нагрузкой), что позволяет определить плечо равнодействующей относительно опоры B и направление создаваемого ею момента. В то же время можно было в уравнении равновесия учитывать отдельно части нагрузки q , приложенные слева и справа от опоры B ; при этом второе уравнение равновесия имеет вид:

$$\sum M_{Bi} = 0: M - F \cdot 3 - q \cdot 2 \cdot 1 + q \cdot 1 \cdot 0,5 + R_A \cdot 4 = 0$$



Вычисленное из этого уравнения значение реакции R_A , разумеется, совпадает с полученным ранее.

Проверка:

$$\sum F_{yi} = 0: R_A - F - q \cdot 3 + R_B = 30 - 40 - 30 + 40 = 0$$

2. Намечаем характерные сечения.

3. Вычисляем поперечную силу и изгибающий момент в характерных сечениях.

Из рассмотрения левой отсеченной части:

$$Q_{y,1} = Q_{y,2} = R_A = 30 \text{ кН};$$

$$Q_{y,3} = Q_{y,4} = R_A - F = 30 - 40 = -10 \text{ кН};$$

$$M_{x,1} = M = 15 \text{ кН}\cdot\text{м};$$

$$M_{x,2} = M_{x,3} = M + R_A \cdot 1 = 15 + 30 = 45 \text{ кН}\cdot\text{м};$$

$$M_{x,4} = M + R_A \cdot 2 - F \cdot 1 = 15 + 60 - 40 = 35 \text{ кН}\cdot\text{м}.$$

Для сечений 5-7 удобнее рассматривать правую отсеченную часть:

$$Q_{y,5} = q \cdot l - R_B = 10 - 40 = -30 \text{ кН};$$

$$Q_{y,6} = q \cdot l = 10 \text{ кН};$$

$$Q_{y,7} = 0;$$

$$M_{x,5} = M_{x,6} = -q \cdot l \cdot 0,5 = -5 \text{ кН} \cdot \text{м};$$

$$M_{x,7} = 0.$$

По вычисленным значениям строим эпюры Q_y и M_x (рис.1.5,б,в).

Контрольное Задание №2. (Детали машин и основы конструирования)

ПРОЕКТИРОВАНИЕ КОНИЧЕСКИХ ПЕРЕДАЧ

Цель занятия: получить практические навыки по проектированию конических зубчатых передач.

Задание. Выполнить проектный и проверочный расчеты конической передачи согласно полученному варианту (табл. 2.13).

2.1. Общие сведения о конических передачах

Коническая зубчатая передача (рис. 2.1) состоит из двух зубчатых колес, передающих нагрузку посредством последовательного зацепления зубьев. Меньшее зубчатое колесо называется шестерней (1), большее – зубчатым колесом (2). Термин «зубчатое колесо» является общим, т.е. относится как к шестерне, так и к колесу.

Коническая зубчатая передача служит для передачи вращения между валами, оси которых пересекаются под углом $\Sigma = 10...170^\circ$. Основное применение имеют ортогональные передачи с межосевым углом $\Sigma = 90^\circ$. Конические передачи сложнее цилиндрических в изготовлении и монтаже.

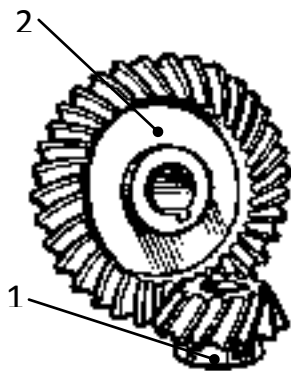


Рис. 2.1. Конструкция конической передачи

Конические колеса можно выполнять с прямыми, косыми или круговыми зубьями. Прямозубые конические колеса применяют при относительно невысокой окружной скорости (до 3...8 м/с), а также в открытых передачах. При более высокой скорости целесообразно использовать колеса с круговыми или косыми зубьями. Зубья конических колес в зависимости от изменения размеров сечения выполняют в трех формах (табл. 2.1).

Основные характеристики зубчатых передач стандартизованы:


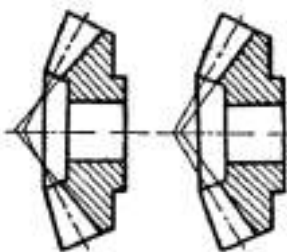
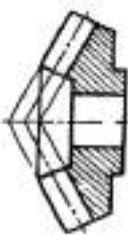
- ГОСТ 19325-73 «Передачи зубчатые конические.

Термины, определения и обозначения»;

- ГОСТ 12289-76 «Передачи зубчатые конические. Основные параметры»;
- ГОСТ 19624-74 «Передачи зубчатые конические с прямыми зубьями. Расчет геометрии»;
- ГОСТ 19326-73 «Передачи зубчатые конические с круговыми зубьями. Расчет геометрии»;

- ГОСТ 9563-80 «Основные нормы взаимозаменяемости. Колеса зубчатые. Модули»;
- ГОСТ 1758-81 «Основные нормы взаимозаменяемости. Передачи конические и гиподные. Допуски»

Таблица 2.1. Варианты формы зубьев конических колес

		
Форма зубьев - I Пропорционально понижающиеся зубья	Форма зубьев - II Понижающиеся зубья	Форма зубьев - III Равновысокие зубья
Основная область применения: конические колеса с прямыми зубьями	Основная область применения: конические колеса с круговыми и косыми зубьями	Основная область применения: конические колеса с круговыми зубьями

2.2. Методика проектирования конической передачи

Исходные данные: T_2 , [Н·м] – вращающий момент на зубчатом колесе; n_1 и n_2 , [мин⁻¹] – частота вращения шестерни и зубчатого колеса; $u_{ред}$ – передаточное число передачи (редуктора); t , [ч] – срок службы передачи.

Методика проектирования конической передачи включает в себя следующие этапы: выбор материала и расчет допускаемых напряжений; проектный и проверочный расчеты; расчет геометрических параметров; расчет сил в зацеплении; выбор смазки.

Этап 2-1. 2.2.1. Выбор материала и расчет допускаемых напряжений

Материал зубчатых колес. Зубчатые колеса изготавливают из:

- конструкционных углеродистых сталей 40, 45 (ГОСТ 1050-2013 «Прокат сортовой, калиброванный со специальной отделкой поверхности из углеродистой качественной конструкционной стали. Общие технические условия») и
- конструкционных легированных сталей 40Х, 40ХН, 12ХНЗА и др. (ГОСТ 4543-71 «Прокат из легированной конструкционной стали. Технические условия»).

В зависимости от твердости материала зубчатые колеса делят на две группы.

Первая группа – колеса с твердостью $H_2 \leq 350$ НВ. Материалами для колес этой группы служат стали 40, 45, 40Х, 40ХН при термообработке (нормализация и улучшение). Такие зубчатые колеса находят применение в малонагруженных и средненагруженных передачах в условиях мелкосерийного производства.

Для лучшей приработки зубьев твердость материала шестерни H_1 и колеса H_2 должна быть различной $H_1 = H_2 + (30...40) \cdot \text{НВ}$.

Твердость сталей этой группы обычно выражается в единицах Бринелля – НВ.

Вторая группа – колеса с твердостью $H_2 > 350$ HB. Материалами для колес этой группы служат стали 45, 40X, 40XH при объемной и поверхностной закалке и стали 12XН3А, 20X, 18ХГТ при цементации поверхности. Такие зубчатые колеса находят применение в тяжело нагруженных передачах в условиях крупносерийного производства.

Твердость материала шестерни и колеса для этой группы принимается одинаковой $HВ_1 = HВ_2$ и обычно выражается в единицах Роквелла – HRC ($1 \text{ HRC} \approx 10 \text{ HB}$).

Твердость материала зубчатого колеса рекомендуется выбирать в зависимости от силовых и кинематических параметров передачи по табл. 2.2.

Таблица 2.2. Твердость материала зубчатого колеса

Вращающий момент T_2 , Н·м	Твердость материала $HВ_2$ при передаточном числе редуктора $u_{ред}$					
	1,25	1,6	2,0	2,5	3,15	$\geq 4,0$
200	190 HB	230 HB	300 HB		350 HB	40 HRC
400	280 HB	330 HB	350 HB		40 HRC	45 HRC
600	300 HB	350 HB	40 HRC		45 HRC	50 HRC
800	350 HB		40 HRC	45 HRC	50 HRC	55 HRC
1000						60 HRC
1200	40 HRC	40 HRC	45 HRC	50 HRC	55 HRC	62 HRC
1400						

Зная необходимую величину твердости по табл. 2.3 выбирают материал и вид термообработки для зубчатых колес.

Таблица 2.3. Вид термообработки и прочностные характеристики сталей

Твердость зубьев	Марка стали	Термо-обработка	$\sigma_{H \text{ lim}}$, МПа	S_H	$\sigma_{F \text{ lim}}$, МПа	S_F
$\leq 350 \text{ HB}$	45, 40X, 40XH	Нормализация, улучшение	$2 \cdot \text{HB} + 70$	1,10	$1,8 \cdot \text{HB}$	1,75
35...45 HRC	40X, 40XH	Объемная закалка	$18 \cdot \text{HRC} + 150$	1,10	500	1,75
42...50 HRC (поверхность)	40X, 40XH	Поверхностная закалка	$17 \cdot \text{HRC} + 200$	1,20	550	1,75
56...63 HRC (поверхность)	20X, 18ХГТ, 12ХН3А	Цементация и закалка	$23 \cdot \text{HRC}$	1,20	750	1,50

Механические свойства сталей для изготовления зубчатых колес приведены в табл.

2.4.

Таблица 2.4. Механические свойства сталей

Марка стали	Диаметр (толщина) детали, мм	Механические свойства		Твердость		Термо-обработка
		σ_B , МПа	σ_T , МПа	сердцеви-на HB	поверх-ность HRC	

45	100...300	650	360	170...200	–	Н
45	50...80	780	540	235...262	–	У
45	≤ 30	1000	750	335...490	–	ОЗ
40Х	≤ 60	1000	800	260...280	–	У
40Х	60...100	900	720	230...260	–	У
40Х	≤ 100	900	750	269...302	45...50	ПЗ
40Х	≤ 100	1200	950	340...420	35...45	ОЗ
40ХН	≤ 100	850	650	230...280	–	У
40ХН	100...300	800	580	160...270	–	У
40ХН	≤ 80	1000	850	240	–	ОЗ
40ХН	≤ 100	920	750	269...302	48...53	ПЗ
18ХГТ	20...60	1000	800	240	56...63	ЦЗ
12ХНЗА	≤ 40	1000	800	300	56...66	ЦЗ
12ХНЗА	40...60	920	700	250	56...63	ЦЗ
12ХНЗА	60...100	900	700	240	58...63	ЦЗ

Примечание. Обозначение видов термообработки: Н – нормализация; У – улучшение; ОЗ – объемная закалка; ПЗ – поверхностная закалка; ЦЗ – цементация и закалка.

Допускаемые контактные напряжения. Определение допускаемых контактных напряжений, в случае различной твердости материала шестерни и колеса, проводят отдельно для зубьев шестерни $[\sigma_H]_1$ и колеса $[\sigma_H]_2$ по формуле

$$[\sigma_H]_{1,2} = \frac{\sigma_{H\lim 1,2}}{s_{H 1,2}} \cdot K_{HL 1,2},$$

где $\sigma_{H\lim 1,2}$ – предел выносливости по контактным напряжениям, определяется твердостью рабочей поверхности зубьев шестерни и колеса, находят по табл. 2.3;

$s_{H 1,2}$ – коэффициент безопасности при расчете по контактным напряжениям, выбирают по табл. 2.3;

$K_{HL 1,2}$ – коэффициент долговечности при расчете по контактным напряжениям.

Коэффициент долговечности может изменяться:

- при нормализации и улучшении в пределах $1,0 \leq K_{HL 1,2} \leq 2,4$;
- при поверхностной закалке в пределах $1,0 \leq K_{HL 1,2} \leq 1,8$.

Если в результате расчета получается $K_{HL 1,2} < 1,0$, то принимают $K_{HL 1,2} = 1,0$.

Коэффициент долговечности определяют с учетом сопротивления усталости, в зависимости от срока службы и режима работы передачи по формуле

$$K_{HL_{1,2}} = \sqrt[6]{\frac{N_{H\lim_{1,2}}}{N_{HE_{1,2}}}},$$

где $N_{H\lim_{1,2}}$ – базовое число циклов контактных напряжений, зависит от твердости материала шестерни и колеса, определяется по формуле

$$N_{H\lim_{1,2}} = 30 \cdot [HB_{1,2}]^{2,4} \leq 12 \cdot 10^7;$$

$N_{HE_{1,2}}$ – расчетное число циклов контактных напряжений.

Расчетное число циклов контактных напряжений определяют по формуле

$$N_{HE_{1,2}} = K_{HE} \cdot [60 \cdot n_{1,2} \cdot t],$$

где K_{HE} – коэффициент режима работы при расчете на контактную прочность, выбирают по табл. 2.5 (рекомендуется выбирать тяжелый режим работы);

$n_{1,2}$ – частота вращения шестерни или колеса;

t – срок службы передачи.

Определяют расчетное допустимое контактное напряжение

$$[\sigma_H] = \frac{[\sigma_H]_1 + [\sigma_H]_2}{2} \leq 1,15 \cdot [\sigma_H]_{\min}.$$

Допускаемые напряжения изгиба. Определение допускаемых напряжений изгиба, в случае различной твердости материала шестерни и колеса проводится отдельно для зубьев шестерни $[\sigma_F]_1$ и колеса $[\sigma_F]_2$ по формуле

$$[\sigma_F]_{1,2} = \frac{\sigma_{F\lim_{1,2}}}{s_{F_{1,2}}} \cdot K_{FC} \cdot K_{FL_{1,2}},$$

где $\sigma_{F\lim_{1,2}}$ – предел выносливости по напряжению изгиба, определяется твердостью рабочей поверхности зубьев шестерни и колеса, находят по табл. 2.3;

$s_{F_{1,2}}$ – коэффициент безопасности при расчете по напряжениям изгиба, выбирают по табл. 2.3;

K_{FC} – коэффициент, учитывающий влияние двустороннего приложения нагрузки:

$K_{FC} = 1,0$ – односторонняя нагрузка;

$K_{FL_{1,2}}$ – коэффициент долговечности при расчете по напряжениям изгиба.

Коэффициент долговечности изменяется:

- при твердости материала $H_2 \leq 350$ НВ в пределах $1,0 \leq K_{FL_{1,2}} \leq 2,0$;
- при твердости материала $H_2 > 350$ НВ в пределах $1,0 \leq K_{FL_{1,2}} \leq 1,6$.

Если в результате расчета получается $K_{FL_{1,2}} < 1,0$, то принимают $K_{FL_{1,2}} = 1,0$.

Коэффициент долговечности $K_{FL\ 1,2}$ при твердости материала $H_{1,2} \leq 350$ НВ и $H_{1,2} > 350$ НВ определяют, соответственно, по формулам:

$$K_{FL\ 1,2} = \sqrt[6]{\frac{N_{F\lim}}{N_{FE\ 1,2}}} \quad \text{и} \quad K_{FL\ 1,2} = \sqrt[9]{\frac{N_{F\lim}}{N_{FE\ 1,2}}},$$

где $N_{F\lim}$ – базовое число циклов напряжений изгиба, $N_{F\lim} = 4 \cdot 10^6$;

$N_{FE\ 1,2}$ – расчетное число циклов напряжений изгиба.

Расчетное число циклов напряжений изгиба определяют по формуле

$$N_{FE\ 1,2} = K_{FE} \cdot [60 \cdot n_{1,2} \cdot t],$$

где K_{FE} – коэффициент режима работы при расчете на изгиб, выбирают по табл. 2.5 (рекомендуется выбирать тяжелый режим работы).

Таблица 2.5. Коэффициенты режима работы

Режим работы	K_{HE}	K_{FE}	
		≤ 350 НВ	> 350 НВ
Постоянный	1,00	1,00	1,00
Тяжелый	0,50	0,30	0,20
Средний равновероятный	0,25	0,14	0,10
Средний нормальный	0,18	0,06	0,04
Легкий	0,125	0,038	0,016
Особо легкий	0,062	0,013	0,005

Этап 2-2. 2.2.2. Расчет конической передачи

В данном пункте рассматривается методика проектирования закрытых конических прямозубых передач как наиболее часто встречающихся.

Проектный расчет. Ориентировочно определяют внешний диаметр зубчатого колеса (рис. 2.2)

$$d'_{e2} = K_d \cdot \sqrt[3]{\frac{T_2 \cdot 10^3 \cdot u_{\text{ред}} \cdot K_{H\beta}}{\psi_H \cdot (1 - K_{be}) \cdot K_{be} \cdot [\sigma_H]^2}},$$

где K_d – вспомогательный коэффициент, $K_d = 96 \text{ МПа}^{1/3}$;

K_{be} – коэффициент отношения ширины конического колеса к внешнему диаметру, $K_{be} \approx 0,2 \dots 0,3$, рекомендуется принимать $K_{be} = 0,285$;

$K_{H\beta}$ – коэффициент концентрации нагрузки, учитывающий неравномерное распределение нагрузки по линии контакта зубьев, выбирают по рис. 2.3 в зависимости от

$$\psi_{be} = \frac{K_{be} \cdot u_{\text{ред}}}{(2 - K_{be})};$$

U_H – коэффициент, учитывающий понижение нагрузочной способности конических передач по сравнению с цилиндрическими, $U_H = 0,85$.

Полученное значение d'_{e2} округляют до стандартного внешнего диаметра d_{e2} по ГОСТ 12289-76:

- 1-й ряд: 40; 50; 63; 80; 100; 125; 160; 200; 250; 280; 315; 400; 500 мм;
- 2-й ряд: 56; 71; 90; 112; 140; 180; 225 мм (1-й ряд следует предпочитать 2-му).

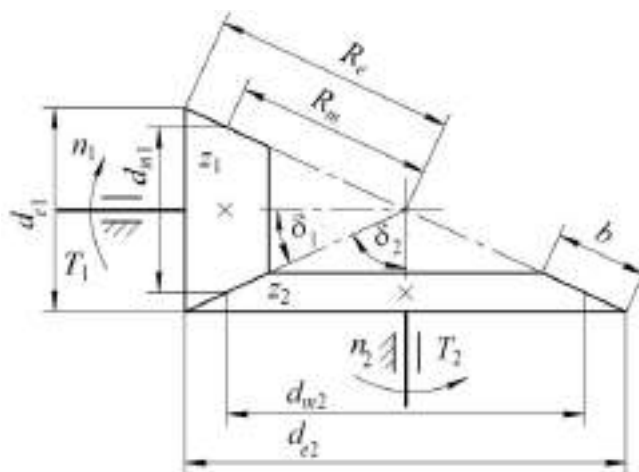


Рис. 2.2. Схема конической зубчатой передачи

Определяют внешний диаметр шестерни $d_{e1} = \frac{d_{e2}}{u_{\text{ред}}}$.

Определяют число зубьев шестерни z_1 по табл. 2.6 и колеса $z_2 = z_1 \cdot u_{\text{ред}}$. Значения z_1 и z_2 должны быть целыми числами.

Таблица 2.6. Определение числа зубьев шестерни

Число зубьев	Твердость поверхности зубьев
$z_1 = 1,6 \cdot z'_1$	H_1 и $H_2 \leq 350 \text{ HB}$
$z_1 = 1,3 \cdot z'_1$	$H_1 \leq 350 \text{ HB}$ и $H_2 \geq 45 \text{ HRC}_3$
$z_1 = z'_1$	H_1 и $H_2 \geq 45 \text{ HRC}_3$
Величину z'_1 назначают по рис. 2.4.	

Уточняют передаточное число $u_{\text{ред}} = z_2/z_1$, отклонение полученного значения $u_{\text{ред}}$ от заданного не должно превышать $\pm 4 \%$.

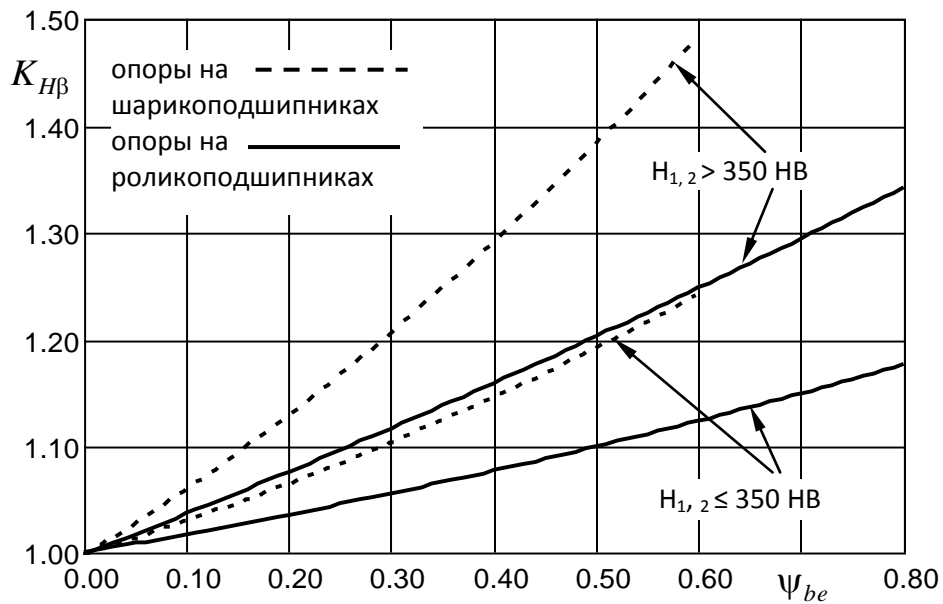


Рис. 2.3. Коэффициент концентрации нагрузки для контактных напряжений (конический одноступенчатый редуктор)

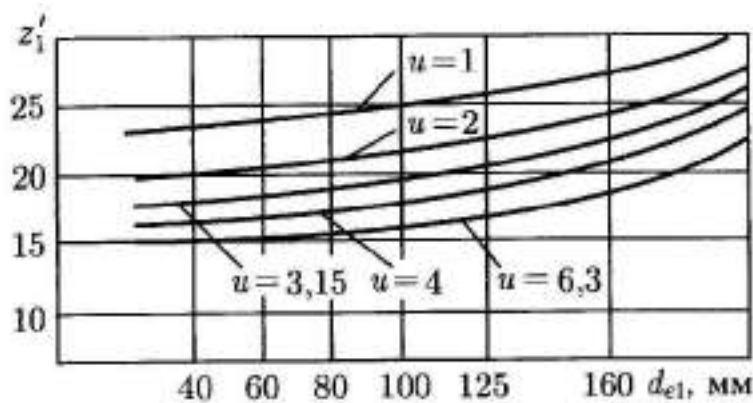


Рис. 2.4. Выбор числа зубьев шестерни

Определяют внешний окружной модуль зацепления передачи

$$m'_e = \frac{d_{e1}}{z_1}$$

Полученное значение m'_e нужно округлять до стандартного значения m_e по ГОСТ 9563-80 «Основные нормы взаимозаменяемости».

Колеса зубчатые. Модули:

- 1-й ряд: 1,5; 2,0; 2,5; 3,0; 4,0; 5,0; 6,0; 8,0 мм;
- 2-й ряд: 1,75; 2,25; 2,75; 3,5; 4,5; 5,5; 7,0; 9,0 мм (1-й ряд следует предпочитать 2-му).

Для силовых передач рекомендуется принимать $m_e \geq 1,5$ мм.

Определяют внешний диаметр шестерни и колеса:

$$d_{e1} = m_e \cdot z_1 \text{ и } d_{e2} = m_e \cdot z_2.$$

Находят углы делительных конусов с точностью до секунды

$$\delta_2 = \arctg u_{\text{РЕД}} \text{ и } \delta_1 = 90 - \delta_2.$$

Определяют внешнее конусное расстояние $R_e = \frac{d_{e2}}{2 \cdot \sin \delta_2}$.

Назначают форму зубьев. Для конических прямозубых колес – форма I.

Определяют ширину зубчатого колеса $b' = K_{be} \cdot R_e$. Полученное значение b' округляют до стандартного значения b по ряду Ra 40: (ГОСТ 6636-69 «Основные нормы взаимозаменяемости. Нормальные линейные размеры»): 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 28, 30, 32, 34(35), 36, 38, 40, 42, 45(47), 50(52), 53(55), 56, 60(62), 63(65), 67(70), 71(72), 75, 80, 85, 90, 95, 100, 105, 110, 120, 125, 130, 140, 150, 160, 170, 180, 190, 200, 210, 220, 240, 250, 260, 280, 300, 320, 340, 360, 380, 400, 420, 450, 480, 500, 530, 560, 600, 630, 670, 710, 750 мм.

Вычисляют средний диаметр шестерни и колеса

$$d_{m1} = \frac{d_{e1} \cdot (R_e - 0,5 \cdot b)}{R_e} \quad \text{и} \quad d_{m2} = \frac{d_{e2} \cdot (R_e - 0,5 \cdot b)}{R_e}.$$

Определяют средний окружной модуль $m_m = \frac{d_{m1}}{z_1}$.

Рассчитывают окружную скорость $v = \frac{\pi \cdot d_{m1} \cdot n_1}{60}$.

Назначают степень точности и вид сопряжения конической передачи согласно ГОСТ 1758-81 (в скобках указаны значения для косозубой передачи) по табл. 2.7.

Таблица 2.7. Точность конических передач

Окружная скорость v , м/с	≥ 12 (20)	4...8 (7...10)	1,5...4 (3...7)	$\leq 1,5$ (3)
Степень точности	6-B	7-B	8-B	9-B

Для повышения сопротивления заеданию конические передачи рекомендуется выполнять со смещением: шестеренку с положительным смещением $+x_{e1}$, а колесо с отрицательным $-x_{e2} = x_{e1}$. Величина смещения определяется по формуле

$$x_{e1} = -x_{e2} = 2 \cdot \left[1 - \left(\frac{1}{u_{\text{ПРЕД}}^2} \right) \right] \cdot \sqrt{\frac{1}{z_1}}.$$

Этап 2-3. Проверочный расчет по контактным напряжениям. Определяют контактные напряжения по формуле

$$\sigma_H = Z_E \cdot Z_H \cdot Z_\varepsilon \cdot \sqrt{\frac{2 \cdot T_2 \cdot 10^3 \cdot \sqrt{(u_{\text{ПРЕД}}^2 + 1)} \cdot K_H}{\upsilon_H \cdot d_{m2}^2 \cdot b}} \leq [\sigma_H],$$

где Z_E – коэффициент, учитывающий свойства материала шестерни и колеса, $Z_E = 275 \text{ МПа}^{1/2}$;

Z_H – коэффициент, учитывающий форму сопряжения поверхностей зубьев,
 $Z_H = \sqrt{\frac{2}{\sin 2\alpha}}$ (величину угла зацепления принимают $\alpha = 20^\circ$);

Z_ε – коэффициент, учитывающий суммарную длину контактной линии,
 $Z_\varepsilon = \sqrt{\frac{1}{0,95 \cdot [1,88 - 3,2 \cdot (1/z_1 + 1/z_2)]}}$;

K_H – коэффициент расчетной нагрузки по контактным напряжениям.

Коэффициент K_H находят как $k_H = k_{H\beta} \cdot k_{Hv} \cdot k_{H\alpha}$,

где $K_{H\beta}$ – коэффициент концентрации нагрузки (определен ранее);

K_{Hv} – коэффициент динамичности нагрузки, учитывающий дополнительную динамическую нагрузку, назначают по табл. 2.8;

$K_{H\alpha}$ – коэффициент распределения нагрузки в зацеплении, учитывающий неравномерность распределения нагрузки между парами зубьев (только для косозубых передач), выбирают по табл. 2.9.

Отклонение возникающего контактного напряжения от допускаемого
 $\Delta\sigma_H = \frac{\sigma_H - [\sigma_H]}{[\sigma_H]} \cdot 100$ % для конических зубчатых передач может составлять при перегрузке до 5 %; при недогрузке до 10 %.

Если условие прочности не выполняется, нужно сделать вывод о причинах отклонения выше нормы и указать возможные мероприятия по достижению требуемого результата.

Таблица 2.8. Коэффициент динамичности нагрузки (контактные напряжения)

Степень точности	Твердость зубьев	K_{Hv} при окружной скорости v , м/с					
		1	2	4	6	8	10
6-B	≤ 350 HB	<u>1,03</u> 1,01	<u>1,06</u> 1,02	<u>1,12</u> 1,03	<u>1,17</u> 1,04	<u>1,23</u> 1,06	<u>1,28</u> 1,07
	≥ 40 HRC	<u>1,02</u> 1,00	<u>1,04</u> 1,00	<u>1,07</u> 1,02	<u>1,10</u> 1,02	<u>1,15</u> 1,03	<u>1,18</u> 1,04
7-B	≤ 350 HB	<u>1,04</u> 1,02	<u>1,07</u> 1,03	<u>1,14</u> 1,05	<u>1,21</u> 1,06	<u>1,29</u> 1,07	<u>1,36</u> 1,08
	≥ 40 HRC	<u>1,03</u> 1,00	<u>1,05</u> 1,01	<u>1,09</u> 1,02	<u>1,14</u> 1,03	<u>1,19</u> 1,03	<u>1,24</u> 1,04
8-B	≤ 350 HB	<u>1,04</u> 1,01	<u>1,08</u> 1,02	<u>1,16</u> 1,04	<u>1,24</u> 1,06	<u>1,32</u> 1,07	<u>1,40</u> 1,08
	≥ 40 HRC	<u>1,03</u> 1,01	<u>1,06</u> 1,01	<u>1,10</u> 1,02	<u>1,16</u> 1,03	<u>1,22</u> 1,04	<u>1,26</u> 1,05

9-B	≤ 350 HB	<u>1,05</u>	<u>1,10</u>	<u>1,20</u>	<u>1,30</u>	<u>1,4</u>	<u>1,50</u>
		1,01	1,03	1,05	1,07	1,09	1,12
9-B	≥ 40 HRC	<u>1,04</u>	<u>1,07</u>	<u>1,13</u>	<u>1,20</u>	<u>1,26</u>	<u>1,32</u>
		1,01	1,01	1,02	1,03	1,04	1,05

Примечание. В числителе – значения для прямозубых колес, в знаменателе – для косозубых колес.

Таблица 2.9. Коэффициент неравномерности распределения нагрузки в зацеплении (контактные напряжения)

Степень точности	$K_{H\alpha}$ при окружной скорости v , м/с		
	≤ 5	5...10	10...15
6-B	–	1,02	1,04
7-B	1,03	1,05	1,08
8-B	1,07	1,10	1,15
9-B	1,13	–	–

Проверочный расчет по напряжениям изгиба. Проверка по напряжениям изгиба ведется по тому из зубчатых колес, для которого меньше отношение $[\sigma_F]_1/Y_{F1}$ или $[\sigma_F]_2/Y_{F2}$.

Определяют возникающие напряжения изгиба по формуле

$$\sigma_F = Y_F \cdot \frac{2 \cdot T_2 \cdot 10^3 \cdot K_F}{v_F \cdot d_{m2} \cdot b \cdot m_m} \leq [\sigma_F],$$

где Y_F – коэффициент формы зуба, зависящий от эквивалентного числа зубьев шестерни и колеса: $z_{v1} = z_1/\cos\delta_1$ и $z_{v2} = z_2/\cos\delta_2$, определяют по табл. 2.10;

v_F – коэффициент, учитывающий понижение нагрузочной способности конических передач по сравнению с цилиндрическими, $v_F = 0,85$;

K_F – коэффициент расчетной нагрузки для напряжений изгиба.

Коэффициент K_F находят как $K_F = K_{F\beta} \cdot K_{FV}$,

где $K_{F\beta}$ – коэффициент концентрации нагрузки, выбирают по рис. 2.5 в зависимости от Ψ_{be} ;

K_{FV} – коэффициент динамичности нагрузки, определяется по табл. 2.11.

При расчете σ_F обычно получается меньше $[\sigma_F]$, так как нагрузочная способность закрытых конических передач ограничивается контактными напряжениями.

Таблица 2.10. Коэффициент формы зуба конических колес

z_v	Значение Y_F при коэффициенте смещения x_e						
	- 0,6	- 0,4	- 0,2	0	+ 0,2	+ 0,4	+ 0,6

14	—	—	—	—	4,00	3,62	3,30
17	—	—	—	4,30	3,89	3,58	3,32
20	—	—	—	4,08	3,78	3,56	3,34
25	—	—	4,22	3,91	3,70	3,52	3,37
30	—	4,38	4,02	3,80	3,64	3,51	3,40
40	4,37	4,06	3,86	3,70	3,60	3,51	3,42
60	3,98	3,80	3,70	3,62	3,57	3,52	3,46
80	3,80	3,71	3,63	3,60	3,57	3,53	3,49
100	3,71	3,66	3,62	3,59	3,58	3,53	3,51
200	3,62	3,61	3,61	3,59	3,59	3,59	3,56

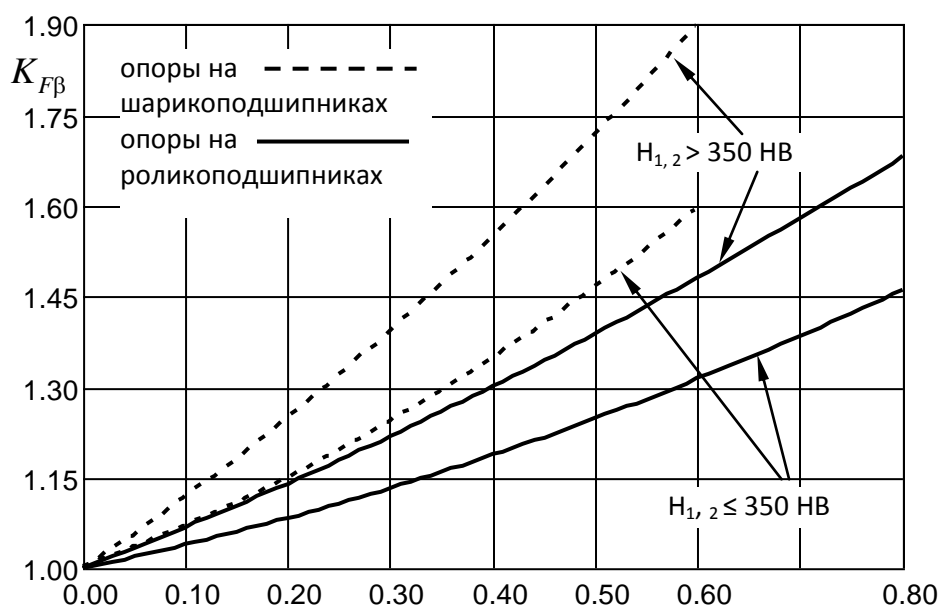


Рис.2.5. Коэффициент концентрации нагрузки для напряжений изгиба (конический одноступенчатый редуктор)

Таблица 2.11. Коэффициент динамичности нагрузки (напряжения изгиба)

Степень точности	Твердость	K_{Fv} при окружной скорости v , м/с					
		1	2	4	6	8	10
6-B	$\leq 350 \text{ НВ}$	<u>1,06</u>	<u>1,13</u>	<u>1,26</u>	<u>1,40</u>	<u>1,58</u>	<u>1,67</u>
		1,02	1,05	1,10	1,15	1,20	1,25
	$\geq 40 \text{ HRC}$	<u>1,02</u>	<u>1,04</u>	<u>1,08</u>	<u>1,11</u>	<u>1,14</u>	<u>1,17</u>
		1,01	1,02	1,03	1,04	1,06	1,07
7-B	$\leq 350 \text{ НВ}$	<u>1,08</u>	<u>1,16</u>	<u>1,33</u>	<u>1,50</u>	<u>1,67</u>	<u>1,80</u>
		1,03	1,06	1,11	1,16	1,22	1,27
	$\geq 40 \text{ HRC}$	<u>1,03</u>	<u>1,05</u>	<u>1,09</u>	<u>1,13</u>	<u>1,17</u>	<u>1,22</u>
		1,01	1,02	1,03	1,05	1,07	<u>1,08</u>

8-B	$\leq 350 \text{ HB}$	$\frac{1,10}{1,03}$	$\frac{1,20}{1,06}$	$\frac{1,38}{1,11}$	$\frac{1,58}{1,17}$	$\frac{1,78}{1,23}$	$\frac{1,96}{1,29}$
	$\geq 40 \text{ HRC}$	$\frac{1,04}{1,01}$	$\frac{1,06}{1,02}$	$\frac{1,12}{1,03}$	$\frac{1,16}{1,05}$	$\frac{1,21}{1,07}$	$\frac{1,26}{1,08}$
9-B	$\leq 350 \text{ HB}$	$\frac{1,13}{1,04}$	$\frac{1,28}{1,07}$	$\frac{1,50}{1,14}$	$\frac{1,77}{1,21}$	$\frac{1,98}{1,28}$	$\frac{2,25}{1,35}$
	$\geq 40 \text{ HRC}$	$\frac{1,04}{1,01}$	$\frac{1,07}{1,02}$	$\frac{1,14}{1,04}$	$\frac{1,21}{1,06}$	$\frac{1,27}{1,08}$	$\frac{1,34}{1,09}$

Примечание. В числителе – значения для прямозубых колес, в знаменателе – для косо-зубых колес.

Расчет геометрических параметров цилиндрической передачи. Основные геометрические параметры конической передачи показаны на рис. 2.6.

Определяют: внешнюю высоту головки зуба шестерни и колеса – $h_{ae1} = (1 + |x_e|) \cdot m_e$ и $h_{ae2} = (1 - |x_e|) \cdot m_e$; внешнюю высоту ножки зуба шестерни и колеса – $h_{fe1} = (1,2 - |x_e|) \cdot m_e$ и $h_{fe2} = (1,2 + |x_e|) \cdot m_e$; внешнюю высоту зуба – $h_e = 2,2 \cdot m_e$.

Находят внешний диаметр вершин зубьев $d_{ae1,2} = d_{e1,2} + 2 \cdot h_{ae1,2} \cdot \cos \delta_{1,2}$.

Вычисляют угол головки и ножки зуба для шестерни и колеса:

$$\Theta_{a1} = \Theta_{f2} = \arctg \frac{h_{fe2}}{R_e} \quad \text{и} \quad \Theta_{a2} = \Theta_{f1} = \arctg \frac{h_{fe1}}{R_e}.$$

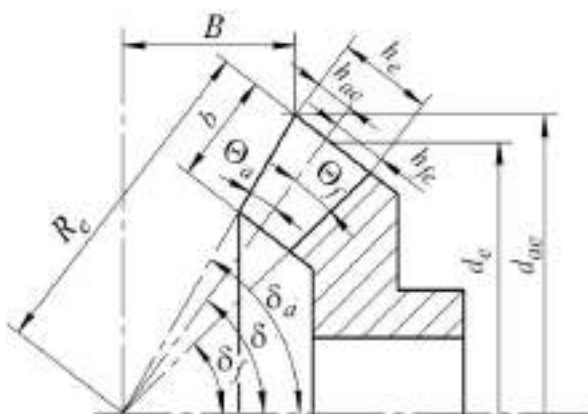
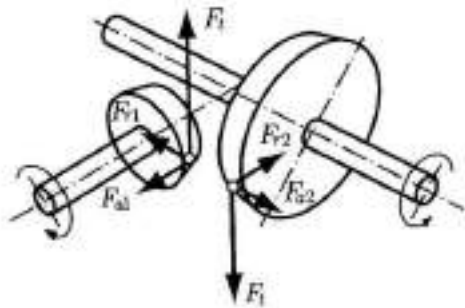


Рис. 2.6. Геометрические параметры конической передачи

Определяют: углы конуса впадины зубьев шестерни и колеса – $\delta_{f1} = \delta_1 - \Theta_{f1}$ и $\delta_{f2} = \delta_2 - \Theta_{f2}$; углы конуса вершин зубьев шестерни и колеса – $\delta_{a1} = \delta_1 + \Theta_{a1}$ и $\delta_{a2} = \delta_2 + \Theta_{a2}$; расстояние от вершины конуса до плоскости вершин зубьев – $B_{1,2} = 0,5 \cdot d_{e2,1} - h_{ae1,2} \cdot \sin \delta_{1,2}$.



Расчет сил в зацеплении конической передачи. Силы, действующие в зацеплении конической прямозубой передачи, показаны на рис. 2.7. Схема соответствует случаю вращения шестеренки по часовой стрелке.

Окружная сила на шестеренке равна окружной силе на зубчатом колесе:

$$F_{t1} = F_{t2} = \frac{2 \cdot T_1 \cdot 10^3}{d_{m1}}.$$

Осевая сила на шестеренке равна радиальной силе на зубчатом колесе:

$$F_{a1} = F_{r2} = F_t \cdot \operatorname{tg} \alpha \cdot \sin \delta_1.$$

Осевая сила на зубчатом колесе равна радиальной силе на шестеренке

$$F_{a2} = F_{r1} = F_t \cdot \operatorname{tg} \alpha \cdot \cos \delta_2.$$

Выбор смазки для конических передач. Смазка применяется для снижения коэффициента трения, отвода тепла, уменьшения износа, снижения шума и вибрации.

Рис. 2.7. Силы, действующие в конической передаче

При окружной скорости колеса $v = 0,3 \dots 12,0$ м/с применяют картерный способ смазки, при скорости $v \geq 12 \dots 15$ м/с – циркуляционную смазку. Марку смазки согласно ГОСТ 17479.4-87 «Масла индустриальные. Классификация и обозначения» выбирают по табл. 2.12. Рекомендуемое количество масла в цилиндрических зубчатых передачах $0,4 \dots 0,6$ л на 1 кВт передаваемой мощности.

Таблица 2.12. Марки масел для цилиндрических передач

Контактные напряжения σ_H , МПа	Окружная скорость v , м/с		
	≤ 2	2...5	≥ 5
600	И-Г-А68	И-Г-А46	И-Г-А22
600...1000	И-Г-С100	И-Г-С-68	И-Г-С46
≥ 1000	И-Г-С150	И-Г-С-100	И-Г-С-68

Задания для самостоятельного решения.

Рассчитать цепную передачу по исходным данным табл. 2.13.

Таблица 2.13

Исходные данные

Вариант	Вращающий момент на зубчатом колесе T_2 , [Н · м]	Частота вращения шестерни и зубчатого колеса n_1 и $n_2 = n_1 \cdot u_{ДАА}$, [мин ⁻¹]	Передаточное число передачи (редуктора) $u_{РЕД}$	Срок службы передачи t , [ч]
1	2	3	4	5
2.1	300	250	1,6	25000

2.2	500	300	2,00	
2.3	700	350	2,50	30000
2.4	900	400	3,15	
2.5	1100	450	4,00	35000
2.6	1300	500	1,40	
2.7	400	550	1,80	40000
2.8	600	600	2,24	
2.9	800	650	2,80	45000

4.3.3 Рефераты (презентации)

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Проверяемые компетенции:

- способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем (ОПК-3).

Рекомендации при написании реферата.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы, Интернет-ресурсы, глоссарий; приложение* (таблицы, диаграммы и др.);

- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствуют выводы.

Тематика рефератов

1. История развития науки по сопротивлению материалов.
2. Неразрушающие методы контроля напряженно-деформированного состояния.
3. Методов механических испытаний материалов.
4. Методы испытания на усталость.
5. Методы испытания на ударную вязкость.
6. Трещиностойкость материалов.
7. Методы экспериментального определения характеристик трещиностойкости.
8. Методы экспериментального исследования деформированного и напряженного состояний.
9. Определение деформаций при помощи механических тензометров и электрических датчиков сопротивления.
10. Оптические и другие физические методы определения напряжений.
11. Влияние размера структуры на физико-механические свойства материалов.
12. Наноматериалы. Примеры применения в элементах конструкций.
13. Современные конструкционные материалы.
14. Классификация и основные физико-механические свойства композиционных материалов.
15. Керамика конструкционного назначения.
16. Методика расчета толстостенного цилиндра, находящегося под внутренним и наружным давлением.
17. Методика Расчета двухслойной балки на изгиб.
18. Современные проблемы машиноведения.
19. Тенденции по совершенствованию конструкций и расчета деталей машин.
20. Нагрузки в машинах.
21. Критерии работоспособности и расчета деталей машин.
22. Виды и выбор смазочных материалов для механических передач.
23. Надежность узлов и деталей машин.
24. Вероятностные методы расчета узлов и деталей машин.
25. Общая характеристика и область применения систем автоматизированного проектирования в машиностроении
26. Методы экспериментальных исследований машин.
27. Современные цилиндрические зубчатые передачи приводов машин.
28. Современные конические зубчатые передачи приводов машин.
29. Современные червячные передачи приводов машин.

30. Применение ременных передач в приводах машин
31. Применение цепных передач в приводах машин
32. Современные тенденции использования подшипников качения в приводах машин.
33. Современные тенденции использования подшипников скольжения в приводах машин.
34. Современные тенденции использования подшипников упругих муфт в приводах машин.

4.3.4 Итоговый контроль по дисциплине

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение практических заданий в течении семестра (оценки)
- выполнение рефератов в течении семестра (зачтено/незачтено);
- устное собеседование на экзамене (оценка) и т.п.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине во 2 семестре является *экзамен*. Экзамен по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Предусмотрено проведение экзамена в виде on-line тестирования на вебсайте БФУ им. И. Канта на Портале тестирования, режим доступа - <http://pt.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем (ОПК-3).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - знания программного материала по всем темам курса; правильные ответы на все вопросы билета; демонстрация умения свободно, логически, четко и сжато излагать ответы на вопросы билета и дополнительные вопросы, навыков и умений использования теоретических знаний на практике;
- оценка 4 «хорошо» - знание программного материала; систематический характер знаний и способность к самостоятельному их пополнению в ходе дальнейшей учебы; грамотные ответы на вопросы экзаменационного билета, но с несущественными недочетами;

ответы на дополнительные вопросы демонстрируют знания логических связей вопросов билета с другими разделами курса, но ответы недостаточно четкие;

- оценка 3 «удовлетворительно» - знание основного материала, без усвоения деталей, ошибки принципиального характера; выполнение заданий, предусмотренных программой с погрешностями в ответе; умение устранять допущенные ошибки под руководством преподавателя;

- оценка 2 «неудовлетворительно» - пробелы в знаниях основного программного материала; принципиальные ошибки в выполнении заданий экзаменационного билета и неспособность их исправления без дополнительных занятий по дисциплине.

Экзаменационные вопросы

1. Внешние силы (нагрузки), действующие на элементы конструкций.
2. Допущения, принимаемые в сопротивлении материалов.
3. Метод сечения.
4. Определение внутренних усилий.
5. Определение напряжений.
6. Определение деформаций и перемещений.
7. Опытное изучение свойств материалов.
8. Коэффициент запаса прочности. Выбор допускаемых напряжений.
9. Основные типы задач при расчете на прочность растянутых (сжатых) стержней.
10. Напряжение в наклонных сечениях при растяжении (сжатии) в одном направлении.
11. Закон парности касательных напряжений.
12. Определение напряжений в наклонных сечениях при растяжении (сжатии) в двух направлениях.
13. Зависимость между деформациями и напряжениями (обобщенный закон Гука).
14. Напряженное состояние и деформации при чистом сдвиге.
15. Практические расчеты на сдвиг.
16. Статический момент сечения.
17. Моменты инерции сечения.
18. Зависимость между моментами инерции относительно параллельных осей.
19. Моменты инерции простых сечений.
20. Моменты инерции сложных фигур.
21. Изменение моментов инерции при повороте осей.
22. Главные оси инерции и главные моменты инерции.
23. Деформации и перемещения при кручении валов.
24. Построение эпюр крутящих моментов.
25. Определение напряжений в стержнях круглого сечения.
26. Рациональные формы сечений при кручении.
27. Общие понятия о деформации изгиба.
28. Типы опор балок.
29. Определение опорных реакций.

30. Определение внутренних усилий при изгибе.
31. Правило знаков для изгибающих моментов и поперечных сил.
32. Зависимость между изгибающим моментом, поперечной силой и интенсивностью распределенной нагрузки.
33. Построение эпюр изгибающих моментов и поперечных сил.
34. Определение нормальных напряжений.
35. Условия прочности по нормальным напряжениям.
36. Определение касательных напряжений.
37. Изгиб в двух плоскостях (косой изгиб).
38. Изгиб с растяжением (сжатием).
39. Внецентренное сжатие (растяжение).
40. Кручение с изгибом.
41. Кручение с растяжением (сжатием).
42. Пример расчета вала на изгиб с кручением.
43. Основные силовые и кинематические соотношения в передачах.
44. Понятие машины, сборочной единицы, детали. Основные конструктивные элементы машин.
45. Устройство, классификация, преимущества и недостатки зубчатых передач.
46. Кинематические и геометрические соотношения в зубчатых передачах. Модуль зубчатой передачи.
47. Особенности конструкции и геометрические соотношения в конической зубчатой передаче.
48. Критерии работоспособности и расчета зубчатых передач.
49. Силы, действующие в цилиндрической прямозубой и косозубой передачах.
50. Силы, действующие в конической прямозубой передаче.
51. Материалы, применяемые для изготовления зубчатых колес. Методы изготовления зубчатых колес.
52. Определение допускаемых контактных напряжений и напряжений изгиба для зубчатых колес.
53. Расчетная нагрузка в зубчатом зацеплении.
54. Прочность зубьев зубчатых колес по контактным напряжениям.
55. Прочность зубьев зубчатых колес по напряжениям изгиба.
56. Устройство, классификация, преимущества и недостатки червячных передач.
57. Кинематические и геометрические соотношения в червячных передачах. Модуль и коэффициент диаметра червяка.
58. Силы, действующие в червячной передаче.
59. Материалы, применяемые для изготовления червяка и червячного колеса. Допускаемые напряжения.
60. Прочность зубьев червячных колес по контактным напряжениям и напряжениям изгиба.
61. Тепловой расчет червячной передачи.
62. Устройство, классификация, преимущества и недостатки ременных передач.

63. Основные критерии работоспособности и расчета ременных передач.
64. Устройство, классификация, преимущества и недостатки цепных передач.
65. Критерии работоспособности и расчета цепных передач.
66. Конструкция, классификация, преимущества и недостатки подшипников скольжения.
67. Критерии работоспособности и расчета подшипников скольжения.
68. Конструкция, классификация, преимущества и недостатки подшипников качения.
69. Критерии работоспособности и расчета подшипников качения.
70. Конструкция, классификация, материалы валов и осей.
71. Критерии работоспособности и расчета валов и осей.
72. Устройство, основные типы, расчет компенсирующих муфт.
73. Устройство, основные типы, расчет упругих муфт.
74. Устройство, основные типы, расчет управляемых муфт.
75. Устройство, основные типы, расчет предохранительных муфт.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Кривошапко С.Н. Сопrotивление материалов: лекции, семинары, расчетно-графические работы: учеб. для бакалавров. - М.: Юрайт, 2013. - 413 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №1, Ч.З. №3, ЭБС Кантиана).
2. Михайлов Ю.Б. Конструирование деталей механизмов и машин: учеб. пособие для бакалавров. - М.: Юрайт, 2012. - 413 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №1, Ч.З. №10, ЭБС Кантиана).

б) дополнительная литература:

1. Андреев В.И., Павлова И.В. Детали машин и основы конструирования. Курсовое проектирование. - Санкт-Петербург; Москва; Краснодар: Лань, 2013. - 351 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).
2. Атаров Н.М. Сопrotивление материалов в примерах и задачах. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 405 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, УБ, Ч.З. №9).
3. Гулиа Н.В., Клоков В.Г., Юрков С.А. Детали машин. - СПб.; М.; Краснодар: Лань, 2013. - 414 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).
4. Жуков В.Г. Механика. Сопrotивление материалов. - СПб.; М.; Краснодар: Лань, 2012. - 414 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, НА).
5. Детали машин / А.В. Тюняев, В.П. Звездаков, В.А. Вагнер. - СПб.; М.; Краснодар: Лань, 2013. - 731 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).
6. Детали машин и основы конструирования. Основы теории и расчета / под общ. ред. П. Н. Учаева. - Старый Оскол: ТНТ, 2015. - 343 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).

7. Молотников В.Я. Механика конструкций. Теоретическая механика. Соппротивление материалов. - Санкт-Петербург; Москва; Краснодар: Лань, 2012. - 608 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, ЭБС Лань).

8. Сидоров В.Н. Соппротивление материалов. - Москва: Архитектура-С, 2013. - 303 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, УБ, Ч.З. №9).

9. Степин П.А. Соппротивление материалов. - СПб.; М.; Краснодар: Лань, 2012. - 319 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).

10. Техническая механика / В.И. Андреев, А.Г. Паушкин, А.Н. Леонтьев. - Москва: Изд-во АСВ, 2013. - 256 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, ЭБС Гэотар).

11. Журналы: «Вестник машиностроения», «Известия ВУЗов: Машиностроение» (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

а) основные ресурсы, доступны с использованием вебсайта БФУ им. И. Канта:

1. Национальная электронная библиотека [режим доступа: <http://нэб.рф>];
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) Кантиана [режим доступа: <https://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>];
3. Научная электронная библиотека. Elibrary.ru [режим доступа: <https://elibrary.ru>].
4. Электронная библиотечная система (ЭБС) Лань [режим доступа: <https://e.lanbook.com>].

б) дополнительные ресурсы, находящиеся в свободном доступе в сети «Интернет»:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [режим доступа: <http://window.edu.ru>];
2. Соппротивление материалов [режим доступа: <http://www.soprotmat.ru/>];
3. Детали машин [режим доступа: <http://www.detalmach.ru/>];
4. Детали машин: Онлайн-справочник [режим доступа: <http://detamash.ru/mufti/gluhie-muftyi.html>];
5. Интерактивный атлас по дисциплине «Детали машин» [режим доступа: <http://lms-2.kantiana.ru/course/category.php?id=213>].

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия. Лекционные занятия проводятся с целью дать студентам базовые знания и современные подходы в области сопротивления материалов и деталей машин.

Лекции проводятся в специализированной аудитории, которая должна быть оборудована для применения современных технических средств обучения.

При подготовке к проведению лекции лектор обязан подготовить учебно-материальную базу к лекции:

1. Необходимые (минимальное количество) плакаты;
2. Технические средства, которые следует применить на лекции.

В обязанности лаборанта входит подготовка, исправность технических средств по заявке лектора, плакатов, моделей, классной доски, проектора и т.д.; всё это оказывает влияние на качество проведения занятий.

На лекцию преподаватель обязан явиться своевременно, имея план проведения лекции (наименование вопросов, краткое содержание их и методика их доведения до обучаемых).

При подготовке к прослушиванию лекции студент обязан проработать ранее пройденный материал. На лекцию студент обязан явиться своевременно, имея конспект лекций и другие необходимые методические материалы.

Студент обязан тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим, лабораторным, к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену).

В журнале индивидуального учёта посещаемости в группе следует сделать отметки об отсутствии студента. Студент, пропустивший 3 лекции, обязан явиться на консультацию к лектору, представить краткий конспект материалов лекции или ответить на поставленные вопросы преподавателем в объёме материала пропущенных лекций.

Студенты, пропустившие более 3-х занятий и не прибывшие на консультацию, к экзамену не допускаются.

Сравнительно большой объём материала, а также постоянное совершенствование, с учетом зарубежного опыта, методов и подходов в области сопротивления материалов и деталей машин. требует от студента тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу, к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому зачету.

Лектор обязан предупредить студентов, уже на первой лекции, применительно к какому базовому учебнику будет прочитан курс.

Лекционный курс должен удовлетворять требованиям:

1. Давать наибольший объём информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

2. Давать новейшие сведения в области сопротивления материалов и деталей машин..

Следует избегать использования недостаточно проверенных рекомендаций из периодической литературы.

При чтении лекций рекомендуется:

1. Чётко делить материал на разделы и подразделы.
2. Избегать излишних математических при выводе формул, поглощающих учебное время лекции, больше обращать внимание на сущностную составляющую физических процессов.

3. Наиболее важные положения давать в виде сжатых формулировок, чтобы студенты успели их записать.

4. Ограничено использовать плакаты на лекции, только для сравнительно сложных схем, таблиц, графиков.

Материал лекции не может быть перегружен, чтобы его изложение достигло желаемого эффекта.

Распределение времени должно обеспечивать хороший, без проявления торопливости, темп лекции, позволяющий внимательно осмысливать услышанное, увиденное и успешно вести конспект.

В заключении по методике проведения лекции следует придерживаться общеметодических принципов, изложенных в специальной литературе, проводить мировоззренческую подготовку и воспитание студентов.

Практические занятия. Практические занятия проводятся в целях закрепления лекционного курса, более подробное ознакомление студентов с подходами и методиками с подходами и методиками, применяемыми в области сопротивления материалов и деталей машин.. Практические занятия охватывают все основные разделы лекционного курса.

Практические занятия представляют собой более детализированный процесс, чем лекция. Здесь происходит закрепление теоретических положений и в ряде случаев развитие их, придание им наглядности и конкретности с целью успешного выполнения контрольной работы.

При разработке плана проведения практических занятий преподаватель должен учитывать следующие требования:

- задачи, выносимые на занятия должны охватывать всю пройденную тему, иллюстрировать основную идею теоретических положений, данных на лекции.
- при проведении практических занятий следует использовать необходимые средства обучения (таблицы, справочники, персональные компьютеры).
- в обязательном порядке следует использовать на практических (лабораторных) занятиях технические средства для показа условий задачи, хода решения, справочных таблиц, контрольных вопросов и т.д.

На некоторых практических занятиях рекомендуется запланировать контроль знаний по прочитанным лекциям, для проведения которого следует использовать персональные компьютеры.

Самостоятельная работа. Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень. Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать в начале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы. Вначале необходимо рекомендовать студентам изучение содержания основных вопросов, списка рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. При этом следует спланировать самостоятельную работу к занятию следующим образом: по какой проблеме, какие источники, где и когда следует найти и изучить; по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады.

Затем в библиотеке необходимо подобрать литературные источники и рекомендовать их для ознакомления. На полях плана семинара сделать пометку: номер литературного источника и номера страниц (например, 4, с. 34-52). Рекомендуется в плане занятия по каждому вопросу составить библиографию.

В заключительном слове в конце занятия преподаватель оценивает работу студентов, поясняет вопросы, которые оказались слабо усвоенными. Результаты самостоятельной работы при подготовке студентов к семинару и докладу учитываются при аттестации студента (экзамене).

Контроль за самостоятельной работой студента осуществляют путем тестирования по тестовым заданиям, разработанным по темам дисциплины. Тестирование целесообразно проводить после изучения всех тем каждого раздела.

Самостоятельная работа студентов включает в себя также выполнение рефератов, докладов и практических расчетов по вариантам заданий. Преподаватель должен согласовать тему со студентом, обсудить с ним план будущей работы, составить график выполнения, оказывать консультации в ходе написания работы.

Проведение контроля знаний. Контроль знаний необходим всегда, ибо только на его основе и по его показателям можно реализовать коррекцию обучения, улучшить процесс обучения.

Рекомендуется предусмотреть следующие виды контроля знаний:

- итоговый контроль в виде экзамена.
- промежуточный контроль знаний, заключающийся в проверке знаний по группам тем в период между сессиями не менее двух раз. Результаты заносятся в журнал учёта группы, и по его результатам должен быть решён вопрос о допуске студента к итоговому контролю.
- текущий контроль, проводящийся выборочно в ходе занятий на лекциях и практических занятиях.

Проведение экзамена. Экзамен проводится в запланированное время в течение экзаменационной сессии. До проведения экзамена преподавателем для каждой группы должна быть проведена предэкзаменационная консультация. Информация о времени проведения предэкзаменационной консультации должна быть вывешена на доске объявлений.

Предварительно до студентов доводятся вопросы и типы задач, выносимых на экзамен.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для обучения дисциплине «Соппротивление материалов, детали машин и основы конструирования» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);

- технологии активного и интерактивного обучения – применение электронных ресурсов на вебсайте БФУ им. И. Канта:
 - система электронного образовательного контента, режим доступа - <http://lms-2.kantiana.ru>;
 - АИС бально рейтинговая система успеваемости, режим доступа - <http://brs.kantiana.ru>;
 - портал бронирования курсовых работ, режим доступа - <https://cw.kantiana.ru/>
- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные и тематические сайты, системы видео- и аудио конференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В учебном процессе используются:

- мультимедийное оборудование;
- комплект плакатов по курсу «Сопротивление материалов, детали машин и основы конструирования»;
- программа для тестового контроля знаний по курсу «Сопротивление материалов, детали машин и основы конструирования»;
- учебные наглядные пособия и презентации по курсу «Сопротивление материалов, детали машин и основы конструирования».

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Тюнинг автомобилей»

**Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»
Профиль: «Сервис транспортных средств»**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

Структура рабочей программы

1. Пояснительная записка.	4
1.1. Наименование дисциплины	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.	4
1.3. Объем дисциплины.	4
1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	4
2. Тематический план.	6
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.	9
4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.	12
4.1. Тематика самостоятельных работ	12
4.2. Тематика контрольных работ.	14
4.3. Тематика практических и лабораторных работ	14
4.4. Вопросы для итогового контроля знаний.	16
5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	18
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	19
7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.	24
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.	24

1. Пояснительная записка

1.1. Наименование дисциплины

«Тюнинг автомобилей»

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Учебная дисциплина «Тюнинг автомобилей» относится к Базовой части (Б1.В.ДВ.06.01) дисциплин подготовки бакалавров по направлению «Сервис» (профиль «Сервис транспортных средств»). Дисциплина изучается на пятом курсе заочное (9 семестр), по итогам курса студентами сдаётся зачёт

1.3. Объем дисциплины.

Объем дисциплины «Тюнинг автомобилей» составляет:
Заочная форма – для 5 курса 36 часов

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.

В результате освоения дисциплины «Тюнинг автомобилей» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать: основные требования по оформлению технологической документации; уметь: разрабатывать технологические процессы по дооборудованию и тюнингу; владеть: навыками по контролю работ по тюнингу в соответствии с техпроцессом
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	знать: основные направления и тенденции развития научно-технического прогресса в области тюнинга автотранспортных средств; уметь: использовать новейшие информационные и коммуникационные технологии; владеть: навыками по контролю работ по тюнингу в соответствии с техпроцессом
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию,	знать: принцип организации участка приёма автомобилей; уметь: - доводить информацию по вопросам экс-

	согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	плуатации и обслуживания тюнингованных кузовов; <i>владеть:</i> организации работ по приёмке автомобилей для тюнинга
--	--	--

Для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятий решений, лидерских качеств в учебном процессе используются следующие виды занятий и работ по дисциплине:

- Проблемные лекции (предварительное ознакомление студентов с материалом в системе LMS обязательно);
- Интерактивные лекции
- Групповые дискуссии
- Решение задач
- Тренинги,
- Анализ имитационных моделей
- Деловые, ролевые игры
- решение кейс-ситуаций, анализ конкретных ситуаций
- решение тестов, компьютерные программы

2. Тематический план (заочное)

Темы	Количество часов					Самост. работа
	Аудиторные занятия					
	Всего аудиторных	в том числе				
Лекции		Лаб. работы	Прак занятия	КСР		
Тема 1. Внешний тюнинг легковых автомобилей: основные понятия и определения, нормативные документы, допускаемые изменения внешнего вида автомобиля. Стайлинг	0,1	0,1	-	-	-	5
Тема 2. Виды тюнинга автомобиля и их назначение. Цели и задачи стайлинга автомобиля, виды стайлинга, применяемые средства. Разрешения и нормативные документы на изменение внешнего вида автомобиля	0,2	0,2	-	-	-	5

Тема 3.Аэродинамический обвес автомобиля: передний и задний спойлеры, антикрыло, дефлектор, накладки	0,2	0,2	-	-	-	5
Тема 4. Кузовные элементы: капот (карбон), крылья, бампер, расширители арок, пороги. Двери гильотинного типа (Lambo door)."Занижение" подвески автомобиля	1,5	0,5	-	1	-	5
Тема 5. Применение аэрографии для улучшения внешнего вида автомобиля. Применение многоцветного лакокрасочного покрытия	1,0	0,5	-	0,5	-	6
Тема 6. Декоративные виниловые пленки-имитаторы: карбон, кожа, хром, алюминий и др.	3,0	0,5	2	0,5	-	4
Итого часов	6	2	2	2	-	30
Итого по дисциплине	36					
	1 ЗЕ*					

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результатами изучения дисциплины является наличие у обучающихся следующих знаний, умений и навыков, которые будут проверяться с использованием указанных ниже оценочных технологий (Т – тесты по дисциплине, ТЗ – тематические задания (рефераты) по дисциплине, КЗ – контрольные задания (работы) по дисциплине, ТР – тренинг, ДС – другие средства и формы контроля по дисциплине):

Компетенция	Результат освоения дисциплины	Форма оценочных средств (ОС) в банке ОС					Оценка выполнения студентом
		Т	ТЗ	КЗ	ТР	ДС	
(ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>знать: основные требования по оформлению технологической документации;</p> <p>уметь: разрабатывать технологические процессы по дооборудованию и тюнингу;</p> <p>владеть: навыками по контролю работ по тюнингу в соответствии с</p>			+			Сдача теста по разделам на уровне 30-50% от общего количества вопросов.

	техпроцессом						
(ПК10) готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>знать: основные направления и тенденции развития научно-технического прогресса в области тюнинга автотранспортных средств;</p> <p>уметь: использовать новейшие информационные и коммуникационные технологии;</p> <p>владеть: навыками по контролю работ по тюнингу в соответствии с техпроцессом</p>	+	+	+			<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения зачёта.</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ (см. п. 4.2) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения зачёта</p>
(ПК-11) готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p>знать: принцип организации участка приёма автомобилей;</p> <p>уметь: - доводить информацию по вопросам эксплуатации и обслуживания тюнингованных кузовов;</p> <p>владеть: организации работ по приёмке автомобилей для тюнинга</p>	+		+			<p>Подготовка и защита рефератов (см. п. 4.1.) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения зачёта.</p> <p>Выполнение и защита контрольных работ (см. п. 4.2) не позже начала зачетно-экзаменационной сессии, но до даты проведения зачёта</p>

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Дисциплина «Тюнинг автомобилей» предусматривает 94 часа самостоятельной работы бакалавров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены написание рефератов, выполнение контрольных работ, участие в работе ежегодной

студенческой конференции «Транспорт и технический сервис», конспектирование и реферирование первоисточников, а также подготовка других заданий по темам курса.

4.1. Тематика самостоятельных работ

1. Стайлинг автомобиля: виды стайлинга, направления и особенности, примеры решений
2. Аэродинамический обвес автомобиля.
3. Спойлер, антикрыло, дефлекторы, накладки - назначение элемента, особенности конструкции, влияние на эксплуатационные свойства автомобиля, требования к установке, разрешение на установку
4. Улучшение аэродинамических характеристик автомобиля за счет дополнительного обвеса.
5. Кузовные элементы автомобиля: капот, крыло, бампер, порог - назначение модернизации, особенности конструкции элемента, материал и технология изготовления, технология установки, разрешения на изменение
6. Двери гильотинного типа (Lambo doors): особенности конструкции, применяемые элементы навеса, технология установки, разрешения на модернизацию
7. Дополнительное оборудование: рейлинги, внешние элементы системы выпуска отработавших газов, зеркала, колпаки колесных дисков – назначение, особенности конструкции, технология установки, разрешения на установку
8. Изменение формы и геометрии элементов кузова автомобиля: расширение колесных арок, форма бампера – назначение, технология работ, разрешения на изменение
9. «Занижение» подвески – назначение, влияние на эксплуатационные свойства автомобиля, изменяемые элементы подвески, технология работ, разрешения на изменение
10. Аэрография автомобиля: назначение, краски и их характеристики, оборудование, технология нанесения, разрешения на изменение внешнего вида
11. Многоцветная окраска автомобиля, окраска «красками-хамелеонами»: назначение, краски и их характеристики, оборудование, технология нанесения, разрешения на изменение внешнего вида
12. Хромирование элементов кузова автомобиля: изменяемые элементы кузова, применяемые материалы и их характеристики, оборудование, технология хромирования, разрешения на изменение внешнего вида
13. Виды ламп, применяемых в автомобиле: накаливания, галогенные, газонаполненные, газоразрядные, светодиодные – их особенности и характеристики
14. Головные световые приборы автомобиля: альтернативные решения взамен штатных приборов - виды, особенности и характеристики; разрешения на установку, действующие нормативные документы
15. Противотуманные фары автомобиля: назначение, характеристики, требования к фарам и их установке, действующие нормативные документы.
16. Дневные ходовые огни (дневные фары): назначение, требования к фарам и их установке, действующие нормативные документы

17. Подсветка автомобиля: нижняя, колесных арок, колес: назначение, технические средства, особенности установки, действующие разрешения
18. Габаритные огни, фонари стоп-сигнала, подсветка номерного знака: альтернативные решения взамен штатных приборов - виды, особенности и характеристики; разрешения на установку, действующие стандарты
19. Колесный диск автомобиля: назначение замены, виды колесных дисков, их характеристики и особенности, допускаемые варианты замены, рекомендации выбора колесного диска
20. Пневматическая шина: назначение замены, характеристики шины и влияние на эксплуатационные свойства автомобиля, допускаемые варианты замены, рекомендации выбора пневматической шины
21. Декоративные виниловые пленки-имитаторы на поверхность кузова автомобиля: карбон, кожа, хром, алюминий – назначение, требования к декоративным пленкам, характеристики пленок и ведущие производители, технология нанесения, разрешения на установку, действующие стандарты
22. Тейпография: назначение, характеристики и требования к пленкам, технологи нанесения, разрешения на изменение внешнего вида
23. Тонировочные пленки: назначение, требования к тонировочным пленкам, характеристики пленок и ведущие производители, технология нанесения, разрешения на установку, действующие стандарты
24. Бронировочные пленки: назначение, применение, назначение, требования к бронировочным пленкам, характеристики пленок и ведущие производители, технология нанесения, разрешения на установку, действующие стандарты
25. Атермальные пленки: назначение, требования к атермальным пленкам, характеристики пленок и ведущие производители, технология нанесения, разрешения на установку, действующие стандарты.

4.2. Тематика контрольных работ

Примерный перечень тем контрольных работ и рефератов

1. Двери гильотинного типа (Lambo doors)
2. Спойлер, антикрыло
3. Дополнительное оборудование: рейлинги, внешние элементы системы выпуска отработавших газов
4. Стайлинг автомобиля
5. Аэродинамический обвес автомобиля
6. «Занижение» подвески
7. Многоцветная окраска автомобиля
8. Аэрография автомобиля
9. Хромирование элементов кузова автомобиля
10. Улучшение аэродинамических характеристик
11. Дневные ходовые огни

12. Головные световые приборы автомобиля
13. Подсветка автомобиля
14. Декоративные виниловые пленки-имитаторы
15. Тейпография
16. Атермальные пленки
17. Бронировочные пленки
18. Тонировочные пленки
19. Габаритные огни, фонари стоп-сигнала, подсветка номерного знака
20. Виды ламп, применяемых в автомобиле

4.3. Тематика практических работ

Тема	Тематика практических работ
Тема 4.	Кузовные элементы: капот (карбон), крылья, бампер, расширители арок, пороги. Двери гильотинного типа (Lambo door). "Занижение" подвески автомобиля
Тема 5.	Применение аэрографии для улучшения внешнего вида автомобиля. Применение многоцветного лакокрасочного покрытия
Тема 6.	Декоративные виниловые пленки-имитаторы: карбон, кожа, хром, алюминий и др.

Тематика лабораторных работ

Тема	Тематика лабораторных работ
Тема 2.	Виды тюнинга автомобиля и их назначение. Цели и задачи стайлинга автомобиля, виды стайлинга, применяемые средства.
Тема 3	Аэродинамический обвес автомобиля: передний и задний спойлеры, антикрыло, дефлектор, накладки
Тема 4.	Кузовные элементы: капот (карбон), крылья, бампер, расширители арок, пороги. Двери гильотинного типа (Lambo door). Дополнительные элементы обвеса автомобиля: рейлинги, выхлопная труба, зеркала. "Занижение" подвески автомобиля
Тема 8.	Внешние головные световые приборы автомобиля: альтернативные приборы, линзованная оптика; галогенные (газонаполненные) лампы, газоразрядные лампы, светодиоды. Дневные ходовые огни. Противотуманные фары

Тема 9.	Определение характеристик внешних световых приборов
Тема 10	Назначение и виды внешних световых приборов. Фары головного света: требования, виды оптики светораспределение, виды ламп, производители. Противотуманные фары: назначение, требования, конструкция, лампы, производители. Линзованная оптика

4.4. Вопросы для итогового контроля знаний

1. Тюнинг автомобиля: виды тюнинга, назначение видов внешнего тюнинга, особенности.
2. Внешний тюнинг автомобиля: назначение, изменяемые элементы, разрешения на модернизацию, действующие стандарты
3. Стайлинг автомобиля: виды стайлинга, направления и особенности, примеры решений
4. Аэродинамический обвес автомобиля: спойлер, антикрыло, дефлекторы, накладки
5. Назначение элементов подвеса, особенности конструкции, влияние на эксплуатационные свойства автомобиля
6. Требования к установке элементов подвеса, разрешение на установку
7. Кузовные элементы автомобиля: капот, крыло, бампер, порог - назначение модернизации
8. Особенности конструкции элементов кузова, материал и технология изготовления
9. Технология установки элементов кузова, разрешения на изменение
10. Двери гильотинного типа (Lambo doors): особенности конструкции, применяемые элементы навеса
11. Технология установки дверей гильотинного типа, разрешения на модернизацию
12. Дополнительное оборудование: рейлинги, внешние элементы системы выпуска отработавших газов, зеркала, колпаки колесных дисков – назначение, особенности конструкции
13. Технология установки дополнительного оборудования, разрешения на установку
14. Изменение формы и геометрии элементов кузова автомобиля: расширение колесных арок, форма бампера – назначение, технология работ, разрешения на изменение
15. «Занижение» подвески – назначение, влияние на эксплуатационные свойства автомобиля, изменяемые элементы подвески

16. Технология работ по занижению подвески, разрешения на изменение
17. Аэрография автомобиля: назначение, краски и их характеристики, оборудование
18. Технология аэрографии, разрешения на изменение внешнего вида
19. Многоцветная окраска автомобиля, окраска «красками-хамелеонами»: назначение, краски и их характеристики, оборудование
20. Технология нанесения многоцветной окраски, разрешения на изменение внешнего вида
21. Хромирование элементов кузова автомобиля: изменяемые элементы кузова, применяемые материалы и их характеристики, оборудование
22. Технология хромирования, разрешения на изменение внешнего вида
23. Виды ламп, применяемых в автомобиле: накаливания, галогенные, газонаполненные, газоразрядные, светодиодные – их особенности и характеристики
24. Головные световые приборы автомобиля: альтернативные решения взамен штатных приборов - виды, особенности и характеристики
25. Разрешения на установку галогенных световых приборов, действующие нормативные документы
26. Противотуманные фары автомобиля: назначение, характеристики
27. Требования к фарам и их установке, действующие нормативные документы.
28. Дневные ходовые огни (дневные фары): назначение
29. Требования к установке дневных ходовых огней, действующие нормативные документы
30. Подсветка автомобиля: нижняя, колесных арок, колес: назначение, технические средства, особенности установки, действующие разрешения
31. Габаритные огни, фонари стоп-сигнала, подсветка номерного знака: альтернативные решения взамен штатных приборов – виды
32. Особенности и характеристики габаритных огней; разрешения на установку, действующие стандарты
33. Колесный диск автомобиля: назначение замены, виды колесных дисков, их характеристики и особенности, допускаемые варианты замены, рекомендации выбора колесного диска
34. Пневматическая шина: назначение замены, характеристики шины и влияние на эксплуатационные свойства автомобиля
35. Допускаемые варианты замены, рекомендации выбора пневматической шины

36. Декоративные виниловые пленки-имитаторы на поверхность кузова автомобиля: карбон, кожа, хром, алюминий – назначение
37. Требования к декоративным пленкам, характеристики пленок и ведущие производители
38. Технология нанесения, разрешения на установку, действующие стандарты
39. Тейпография: назначение, характеристики и требования к пленкам
40. Технологи нанесения тейпографии, разрешения на изменение внешнего вида
41. Тонировочные пленки: назначение, требования к тонировочным пленкам, характеристики пленок и ведущие производители
42. Технология нанесения тонировочных плёнок, разрешения на установку, действующие стандарты
43. Бронировочные пленки: назначение, применение, назначение, требования к бронировочным пленкам, характеристики пленок и ведущие производители
44. Технология нанесения бронировочных плёнок, разрешения на установку, действующие стандарты
45. Атермальные пленки: назначение, требования к атермальным пленкам, характеристики пленок и ведущие производители
46. Технология нанесения атермальных плёнок, разрешения на установку, действующие стандарты.

5. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Туревский, И. С. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта. Введение в специальность: учеб. пособие для вузов/ И. С. Туревский. - Москва: Форум; Москва: ИНФРА-М, 2017. - 191 с.: ил., табл.. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 187-188. - Библиогр.: с. 172-188 и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-8199-0260-8. - ISBN 978-5-16-002612-1

б) дополнительная литература:

2. Савич, Е. Л. Ремонт кузовов легковых автомобилей: учеб. пособие для вузов/ Е. Л. Савич, В. С. Ивашко, А. С. Савич; под общ. ред. Е. Л. Савича. - Минск: Новое знание; Москва: ИНФРА-М, 2017. - 319, [1] с.: ил. - (Высшее образование). - Библиогр. в конце кн.. - ISBN 978-985-475-501-4. - ISBN 978-5-16-006027-9

3. ИНФРА-М, 2017. - 191 с.: ил., табл.. - (Профессиональное образование). - Библиогр.: с. 187-188. - Библиогр.: с. 172-188 и в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-8199-0260-8. - ISBN 978-5-16-002612-1
4. Агеев, Е. В. Технология технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта машиностроительных предприятий: учеб. пособие для вузов/ Е. В. Агеев, И. П. Емельянов. - Старый Оскол: ТНТ, 2016. - 238 с. - Библиогр.: с. 237-238. - ISBN 978-5-94178-523-0
5. Баженов, С. П. Основы эксплуатации и ремонта автомобилей и тракторов: учеб. для вузов/ С. П. Баженов, Б. Н. Казьмин, С. В. Носов ; под ред. С. П. Баженова. - Москва: Академия, 2014. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 384 с.: рис., табл.. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 377-380. - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-9948-4
6. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для вузов/ под ред. Н. А. Давыдова. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2013. - 395, [1] с.: табл.. - (Высшее профессиональное образование. Транспорт). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - ISBN 978-5-7695-9779-4
7. Круглик, В. М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: учеб. пособие для вузов/ В. М. Круглик, Н. Г. Сычев. - Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2013. - 258, [1] с. - Библиогр. в конце кн.. - ISBN 978-5-16-006953-1. - ISBN 978-985-475-580-9
8. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для вузов/ [Н. И. Веревкин [и др.] ; под ред. Н. А. Давыдова. - Москва: Академия, 2012. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM), 400 с.: рис., табл.. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 389-391 (32 назв.). - Лицензия до 31.12.2020 г.. - ISBN 978-5-7695-7172-5
9. Шатерников, В. С. Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их составных частей: учеб. пособие/ В. С. Шатерников, Н. А. Загородний, А. В. Петридис; М-во образования и науки РФ, Белгород. гос. технол. ун-т им. В. Г. Шухова. - Белгород: Изд-во БГТУ, 2012. - 1 on-line, 387 с.: ил.. - Библиогр.: с. 377-379

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия. Лекционные занятия проводятся с целью дать студентам базовые знания и современные подходы в области производственных систем сервиса, организации производственных процессов области тюнингования автомобиля и его элементов.

Лекции проводятся в специализированной аудитории, которая должна быть оборудована для применения современных технических средств обучения.

При подготовке к проведению лекции лектор обязан подготовить учебно-материальную базу к лекции:

1. Необходимые (минимальное количество) плакаты;
2. Технические средства, которые следует применить на лекции.

В обязанности лаборанта входит подготовка, исправность технических средств по заявке лектора, плакатов, моделей, классной доски, проектора и т.д.; всё это оказывает влияние на качество проведения занятий.

На лекцию преподаватель обязан явиться своевременно, имея план проведения лекции (наименование вопросов, краткое содержание их и методика их доведения до обучаемых).

При подготовке к прослушиванию лекции студент обязан проработать ранее пройденный материал. На лекцию студент обязан явиться своевременно, имея конспект лекций и другие необходимые методические материалы.

Студент обязан тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим, лабораторным), к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену.

В журнале индивидуального учёта посещаемости в группе следует сделать отметки об отсутствии студента. Студент, пропустивший 3 лекции, обязан явиться на консультацию к лектору, представить краткий конспект материалов лекции или ответить на поставленные вопросы преподавателем в объёме материала пропущенных лекций.

Студенты, пропустившие более 3-х занятий и не прибывшие на консультацию, к экзамену не допускаются.

Сравнительно большой объём материала, а также постоянное совершенствование, с учетом зарубежного опыта, методов и подходов в области производственных систем сервиса, организации производственных процессов области тюнингования автомобиля и его элементов требует от студента тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим), к промежуточному контролю знаний и итоговому зачету.

Лектор обязан предупредить студентов, уже на первой лекции, применительно к какому базовому учебнику будет прочитан курс.

Лекционный курс должен удовлетворять требованиям:

1. Давать наибольший объём информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

2. Давать новейшие сведения в области производственных систем сервиса, организации производственных процессов области тюнингования автомобиля и его элементов. Следует избегать использования недостаточно проверенных рекомендаций из периодической литературы.

При чтении лекций рекомендуется:

1. Чётко делить материал на разделы и подразделы.

2. Избегать излишних математических расчётов при выводе формул, поглощающих учебное время лекции, больше обращать внимание на сущностную составляющую физических процессов.

3. Наиболее важные положения давать в виде сжатых формулировок, чтобы студенты успели их записать.

4. Ограничено использовать плакаты на лекции, только для сравнительно сложных схем, таблиц, графиков.

Материал лекции не может быть перегружен, чтобы его изложение достигло желаемого эффекта.

Распределение времени должно обеспечивать хороший, без проявления торопливости, темп лекции, позволяющий внимательно осмысливать услышанное, увиденное и успешно вести конспект.

В заключении по методике проведения лекции следует придерживаться общеметодических принципов, изложенных в специальной литературе.

Практические занятия. Практические занятия проводятся в целях закрепления лекционного курса, более подробное ознакомление студентов с подходами и методиками проведения в области производственных систем сервиса, организации производственных процессов области тюнингования автомобиля и его элементов. Практические занятия охватывают все основные разделы лекционного курса.

Практические занятия представляют собой более детализированный процесс, чем лекция. Здесь происходит закрепление теоретических положений и в ряде случаев развитие их, придание им наглядности и конкретности с целью успешного выполнения контрольной работы.

При разработке плана проведения практических занятий преподаватель должен учитывать следующие требования:

- задачи, выносимые на занятия должны охватывать всю пройденную тему, иллюстрировать основную идею теоретических положений, данных на лекции.
- при проведении практических занятий следует использовать необходимые средства обучения (таблицы, справочники, персональные компьютеры).
- в обязательном порядке следует использовать на практических занятиях технические средства для показа условий задачи, хода решения, справочных таблиц, контрольных вопросов и т.д.

На некоторых практических занятиях рекомендуется запланировать контроль знаний по прочитанным лекциям, для проведения которого следует использовать персональные компьютеры.

Самостоятельная работа. Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень. Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать вначале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы. Вначале необходимо рекомендовать студентам изучение содержания основных вопросов, списка рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. При этом следует спланировать самостоятельную работу к занятию следующим образом: по какой проблеме, какие источники, где и когда следует найти и изучить; по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады.

Затем в библиотеке необходимо подобрать литературные источники и рекомендовать их для ознакомления. На полях плана семинара сделать пометку: номер литературного источника и номера страниц (например, 3, с. 24-53). Рекомендуется в плане занятия по каждому вопросу составить библиографию.

В заключительном слове в конце занятия преподаватель оценивает работу студентов, поясняет вопросы, которые оказались слабо усвоенными. Результаты самостоятельной работы при подготовке студентов к семинару и докладу учитываются при аттестации студента (экзамене).

Контроль за самостоятельной работой студента осуществляют путем тестирования по тестовым заданиям, разработанным по темам дисциплины. Тестирование целесообразно проводить после изучения всех тем каждого раздела.

Самостоятельная работа студентов включает в себя также выполнение рефератов, докладов и практических расчетов по вариантам заданий. Преподаватель должен согласовать тему со студентом, обсудить с ним план будущей работы, составить график выполнения, оказывать консультации в ходе написания работы.

Проведение контроля знаний. Контроль знаний необходим всегда, так как только на его основе и по его показателям можно реализовать коррекцию обучения, улучшить процесс обучения.

Рекомендуется предусмотреть следующие виды контроля знаний:

- итоговый контроль в виде экзамена.
- промежуточный контроль знаний, заключающийся в проверке знаний по группам тем в период между сессиями не менее двух раз. Результаты заносятся в журнал учёта группы, и по его результатам должен быть решён вопрос о допуске студента к итоговому контролю.
- текущий контроль, проводящийся выборочно в ходе занятий на лекциях и практических занятиях.

Проведение тестирования. Итоговый контроль проводится в форме тестирования, которое проводится по всему учебному материалу дисциплины и имеет целью оценить уровень теоретических знаний и практических умений, развития творческого мышления, сформированности умений самостоятельной работы, умений синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

Допуск к тестированию получают студенты, пропустившие не более 20% занятий, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой:

- практические работы,
- контрольные работы,
- рефераты, самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия.

Тестовые задания разработаны преподавателем.

При тестировании проставляется:

- «зачтено», если студент обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросу; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу; знает авторов - исследователей (ученых) по данной проблеме;

- если студент обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод;

- если студент имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения;

- «незачтено», если студент не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения.

Форма зачёта (устно, письменно, тестирование, в т.ч. компьютерное, и др.) определяется решением кафедры с учетом рекомендаций преподавателя, ведущего данную дисциплину. С учетом специфики содержания дисциплины, выявляемых и оцениваемых знаний и практических умений студента по дисциплине может быть принята комбинированная (письменно – устная, письменно – тестовая и др.) форма проведения экзамена.

К зачёту по дисциплине допускаются студенты, выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных рабочей программой (практические и контрольные работы, рефераты и др.), самостоятельно отработавшие и успешно защитившие пропущенные ими практические занятия. Студенты, не выполнившие в полном объеме все виды работ, предусмотренных учебным планом и рабочей программой, или выполнившие их неудовлетворительно, к экзамену по данной дисциплине не допускаются.

Основой для определения академической оценки по дисциплине служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой. Для оценки знаний студентов при получении ими академической оценки по дисциплине используются следующие критерии:

- «зачтено» - достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на все поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам; достаточное владение литературой, рекомендованной рабочей программой;

- «незачтено» - неправильные ответы на основные вопросы, грубые ошибки в ответах, непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для обучения дисциплине «Тюнинг автомобилей» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеорекамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- перечень интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные и тематические сайты, системы видео- и аудио конференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

На вебсайте БФУ им. И. Канта представлены следующие ЭБС и информационные базы данных:

1. «Национальная электронная библиотека».
2. ЭБС Кантиана (<http://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>).
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.
4. ЭБС «Лань».

Университетская библиотека онлайн - электронная библиотека, обеспечивающая доступ к наиболее востребованным материалам-первоисточникам, учебной, научной литературе по всем отраслям знаний ведущих российских издательств для учебных заведений;

Для работы с ЭБС необходимо зарегистрироваться из университетской сети, после чего возможна работа с любого компьютера.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В учебном процессе используются:

- мультимедийное оборудование;
- комплект плакатов по курсу «Тюнинг автомобилей»;
- программа для тестового контроля знаний по курсу «Тюнинг автомобилей»;
- модели и реальные образцы типовых элементов объектов автосервиса.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Инженерно-технический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Экспертиза и диагностика объектов сервиса»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1. Пояснительная записка
 - 1.1 Наименование дисциплины
 - 1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
 - 1.3 Объем дисциплины
 - 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Тематический план дисциплины
 - 2.1 Очная форма обучения
 - 2.2 Заочная форма обучения
 - 2.3 Содержание тем дисциплины
3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
 - 4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования
 - 4.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
 - 4.3.1 Тестовые задания
 - 4.3.2 Практические (контрольные) задания
 - 4.3.3 Рефераты (презентации)
 - 4.3.4 Итоговый контроль по дисциплине
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Наименование дисциплины

«Экспертиза и диагностика объектов сервиса».

1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.Б5.3 «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» относится к базовой части дисциплин модуля 6 «Основы сервисной деятельности» (Б1.Б5) подготовки бакалавров по направлению «Сервис» (профили «Сервис транспортных средств», «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса», «Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере»). Дисциплина изучается во 3 семестре, по итогам курса студентами сдается экзамен.

1.3 Объем дисциплины

Трудоемкость дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» составляет 4 зачетных единиц (ЗЕ) и 144 часа, из них на контактную работу обучающихся с преподавателем отводится 58 академических часов (очная форма обучения) и 16 академических часов (заочная форма обучения), на самостоятельную работу отводится 86 часа (очная форма обучения) и 124 часа (заочная форма обучения), форма итогового контроля – экзамен. Дисциплина изучается: на дневной форме обучения во 6 семестре; на заочной форме обучения во 5 и 6 семестрах.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью освоения дисциплины является формирование у студента знаний об основных положениях, категориях и закономерностях экспертизы и диагностики, как современного теоретического и практического базиса оценки объектов для их технического обслуживания и ремонта на предприятиях сервиса.

В результате освоения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения (компетенциями) по дисциплине:

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	знать: критерии оценки технического состояния объектов сервиса; основы теории надежности и диагностики объектов сервиса; о потребительских свойствах и показателях качества объектов сервиса. уметь: применять методы экспертизы и диагностики; обрабатывать результаты экспертизы для их дальнейшего анализа; владеть: методиками расчета ресурса и надежности объектов сервиса; методиками экспертизы товарной продукции и услуг.

ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.	<p>знать: об организационно-техническом обеспечении диагностирования объектов сервиса; о законодательно-нормативную базу объектов сервиса; потребительские свойства и показатели качества объектов сервиса.</p> <p>уметь: организовывать проведение экспертизы и диагностики.</p> <p>владеть: навыками применения организационно-технического обеспечения диагностирования объектов сервиса.</p>
-------	---	---

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Очная форма обучения

Темы	Количество часов				Самост. работа
	Всего аудиторных	Аудиторные занятия			
		Лекции	Практ. занятия	Лаб. занятия	
Раздел 1. Техническое состояние объектов сервиса.	10	4	6	-	16
Тема 1.1. Характеристика технического состояния объектов автосервиса.	6	2	4	-	8
Тема 1.2 Факторы, влияющие на изменение технического состояние объектов сервиса.	4	2	2	-	8
Раздел 2. Экспертиза объектов сервиса.	11	3	8	-	16
Тема 2.1. Система автосервиса как объект экспертизы.	3	1	2	-	8
Тема 2.2. Основы оценки объектов сервиса.	8	2	6	-	8
Раздел 3. Надежность объектов сервиса.	20	8	12	-	30
Тема 3.1. Основные понятия и определения надежности.	4	2	2	-	8
Тема 3.2. Показатели надежности объектов сервиса.	4	2	2	-	8
Тема 3.3. Определение надежности объектов сервиса при различных законах распределения.	6	2	4	-	6
Тема 3.4. Определение надежности сложных объектов и систем сервиса.	6	2	4	-	8
Раздел 4. Диагностика объектов сервиса.	17	7	10	-	32

Тема 4.1. Основные понятия и определения. Диагностические параметры.	3	1	2	-	8
Тема 4.2. Методы диагностирования параметров.	6	2	4	-	8
Тема 4.3. Средства технического диагностирования.	4	2	2	-	8
Тема 4.4. Процесс технического диагностирования.	4	2	2	-	8
Итого часов	58	22	36	-	86
Итого по дисциплине	144				
	час.				
	4 ЗЕ*				

2.2. Заочная форма обучения

Темы	Количество часов				
	Всего аудиторных	Аудиторные занятия			Самост. работа
		в том числе			
		Лекции	Практ. занятия	Лаб. занятия	
Раздел 1. Техническое состояние объектов сервиса.	3	1	-	2	20
Тема 1.1. Характеристика технического состояния объектов автосервиса.	1	1	-	-	10
Тема 1.2 Факторы, влияющие на изменение технического состояние объектов сервиса.	2	-	-	2	10
Раздел 2. Экспертиза объектов сервиса.	3	1	2	-	20
Тема 2.1. Система автосервиса как объект экспертизы.	1	1	-	-	10
Тема 2.2. Основы оценки объектов сервиса.	2	-	2	-	10
Раздел 3. Надежность объектов сервиса.	4	2	2	-	42
Тема 3.1. Основные понятия и определения надежности.	-	-	-	-	12
Тема 3.2. Показатели надежности объектов сервиса.	1	1	-	-	10
Тема 3.3. Определение надежности объектов сервиса при различных законах распределения.	3	1	2	-	10
Тема 3.4. Определение надежности сложных объектов и систем сервиса.	-	-	-	-	10
Раздел 4. Диагностика объектов сервиса.	6	2	2	2	42

Тема 4.1. Основные понятия и определения. Диагностические параметры.	2	-	-	2	10
Тема 4.2. Методы диагностирования параметров.	2	1	1	-	10
Тема 4.3. Средства технического диагностирования.	2	1	1	-	10
Тема 4.4. Процесс технического диагностирования.	-	-	-	-	12
Итого часов	16	6	6	4	124
Итого по дисциплине	140				
	час.				
	4 ЗЕ*				

2.3. Содержание тем дисциплины

Наименование темы	Содержание темы
Тема 1.1. Характеристика технического состояния объектов автосервиса.	Показатели технического состояния. Виды технического состояния. Структурные и диагностические параметры технического состояния. Классификация параметров технического состояния. Характер изменения параметров технического состояния в процессе эксплуатации.
Тема 1.2 Факторы, влияющие на изменение технического состояние объектов сервиса.	Классификация и краткая характеристика основных повреждающих факторов, влияющих на техническое состояние объектов сервиса. Классификация и краткая характеристика основных эксплуатационных факторов, влияющих на техническое состояние объектов сервиса. Методы оценки: физического износа объектов сервиса, усталостной прочности объектов сервиса, статической прочности объектов сервиса.
Тема 2.1. Система автосервиса как объект экспертизы.	Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса. Категоризм предприятий сервиса. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. Запасные части к объектам сервиса. Услуги предприятий сервиса.
Тема 2.2. Основы оценки объектов сервиса.	Основные понятия и определения. Метод статистического исследования стоимости объектов сервиса (прямой метод). Косвенный метод расчета оценки стоимости объектов сервиса. Расчет оценки рыночной стоимости подержанных объектов сервиса с учетом их технического состояния. Организационно-методические аспекты экспертизы объектов сервиса после аварий.

Тема 3.1. Основные понятия и определения надежности.	Основные понятия и определения надежности. Факторы, влияющие на надежность объектов сервиса. Классификация отказов.
Тема 3.2. Показатели надежности объектов сервиса.	Показатели безотказности изделия. Показатели долговечности. Показатели ремонтпригодности и сохраняемости. Комплексные показатели надежности. Законы распределения наработок технических средств, их агрегатов, узлов и деталей.
Тема 3.3. Определение надежности объектов сервиса при различных законах распределения.	Оценка надежности объектов сервиса и их элементов в период нормальной эксплуатации. Определение надежности при различных законах распределения: экспоненциального, нормального, распределения Вейбулла, распределения Релея, случае Гамма-распределения.
Тема 3.4. Определение надежности сложных объектов и систем сервиса.	Определение надежности сложных систем авто-сервиса. Надежность систем с резервированием. Определение надежности человеко-машинных систем в автосервисе.
Тема 4.1. Основные понятия и определения. Диагностические параметры.	Понятия и определения технической диагностики. Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Структурные и диагностические параметры объектов сервиса. Диагностическая матрица. Диагностические нормативы. Техническое средство – как объект диагностирования. Методы и средства диагностирования технических объектов.
Тема 4.2. Методы диагностирования параметров.	Классификация и виды методов диагностирования объектов сервиса. Краткая характеристика основных методов диагностирования: неразрушающего контроля, виброакустических, тепловых, энергетических, стробоскопических. Перспективы развития методов и средств диагностирования.
Тема 4.3. Средства технического диагностирования.	Методы и средства диагностирования объектов сервиса по отраслям. Диагностическое оборудование предприятий автосервиса. Внешние средства технического диагностирования в автосервисе. Встроенные средства технического диагностирования в автосервисе. Устанавливаемые средства технического диагностирования в автосервисе

Тема 4.4. Процесс технического диагностирования.	Принципы организации диагностирования объектов на предприятиях сервиса. Разработка диагностических матриц. Установление диагностических нормативов. Разработка структурно-следственной модели объекта диагностирования. Контроль технического состояния объектов сервиса при проведении государственного технического осмотра.
--	--

3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

В учебном процессе используются:

- материалы лекций;
- материалы практических занятий;
- учебно-методическая литература;
- информационные ресурсы «Интернета»;
- методические рекомендации и указания;
- фонды оценочных средств.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенций
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой *разделов (тем)* учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами.

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация»

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций			Способ контроля
		текущий контроль	рубежный контроль	итоговый контроль	
Тема 1.1	ОПК-3	опрос	–	–	устно
Тема 1.2	ОПК-3	коллоквиум	–	–	письменно

Тема 2.1	ОПК-3, ПК-10	практическое задание	–	–	письменно
Тема 2.2	ОПК-3, ПК-10	реферат	–	–	письменно
Тема 3.1	ОПК-3	практическое задание	–	–	письменно
Тема 3.2	ОПК-3	практическое задание	–	–	письменно
Тема 3.3	ОПК-3, ПК-10	практическое задание	–	–	письменно
Тема 3.4	ОПК-3, ПК-10	опрос	тестирование	–	устно, on-line тест (промежуточный)
Тема 4.1	ОПК-3, ПК-10	опрос	–	–	письменно
Тема 4.2	ОПК-3, ПК-10	практическое задание	–	–	письменно
Тема 4.3	ОПК-3, ПК-10	практическое задание	–	–	устно
Тема 4.4	ОПК-3, ПК-10	опрос	практическое задание		устно, письменно,
Тема 1.1. – Тема 4.4.	ОПК-3, ПК-10	–	–	зачет	устно или on-line тест

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Индекс контролируемой компетенции (или её части)	№ Учебной недели													
	№ Темы раздела дисциплины													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.3	3.4	4.1	4.2	4.2	4.3	4.4
Этапы формирования компетенции														
ОПК-3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-10	–	–	+	+	–	–	+	+	+	+	+	+	+	+

4.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии	Уровни сформированности компетенций		
	пороговый	достаточный	повышенный
	Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высоко-

	практического навыка	устойчивого практического навыка	кая адаптивность практического навыка
--	----------------------	----------------------------------	---------------------------------------

Поскольку практически всякая учебная дисциплина призвана формировать сразу несколько компетенций, критерии оценки целесообразно формировать в два этапа.

1-й этап: определение критериев оценки отдельно по каждой формируемой компетенции. Сущность 1-го этапа состоит в определении критериев для оценивания отдельно взятой компетенции на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

2-й этап: определение критериев для оценки уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения предмета. Сущность 2-го этапа определения критерия оценки по учебной дисциплине заключена в определении подхода к оцениванию на основе ранее полученных данных о сформированности каждой компетенции, обязательной к выработке в процессе изучения предмета. В качестве основного критерия при оценке обучаемого при определении уровня освоения учебной дисциплины наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при не полной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин

Показатели оценивания компетенций

Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
1	2	3	4
Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность са-	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компе-	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как

<p>мостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции.</p> <p>Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>тенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>высоком уровне.</p> <p>Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.</p> <p>Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции.</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно».</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций</p>

4.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

4.3.1 Тестовые задания

Целью тестирования является проверка соответствия знаний, умений и навыков обучающихся целям обучения на определённом этапе формирования компетенций; удовлетворение запросов обучающихся в объективной и независимой оценке знаний; получение объективной информации о результатах образовательной деятельности.

Материалы тестов для рубежного (на уровне 20-40% от общего количества вопросов) и итогового (на уровне 100 % от общего количества вопросов) контроля доступны для обучающихся на вебсайте БФУ им. И. Канта на Портале тестирования, режим доступа - <http://pt.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил менее чем 40 % вопросов;
- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется студенту, если он правильно ответил на 40-60 % вопросов;
- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, если он правильно ответил на 61-85 % вопросов;
- оценка 5 «отлично» выставляется студенту, если он правильно ответил на более чем 85 % вопросов.

Пример тестовых заданий.

Раздел 1.	
1.1. Объекты сервиса – это...	а) обслуживающий персонал предприятий сервиса; б) предприятия сервиса; в) технические средства предприятий сервиса.
1.2. Номенклатура работ, выполняемых на предприятиях сервиса, не включает...	а) гарантийное ТО; б) производство изделий; в) послегарантийное ТО.
Раздел 2.	
2.1. Среди теоретических кривых распределения при статистической оценке стоимости объектов наиболее широко применяется...	а) нормальное распределение; б) распределение Вейбулла; в) распределение Симпсона
2.2. Вероятность безотказной работы системы с последовательным соединением	а) сумме вероятностей безотказной работы элементов;

элементов равна...	б) производству вероятностей безотказной работы элементов; в) производству интенсивностей отказов работы элементов.
Раздел 3.	
3.1. Средства диагностирования технических объектов подразделяются по степени подвижности на...	а) внешние и встроенные; б) динамические и статические; в) стационарные, передвижные и переносные.
3.2. Видами диагностирования по глубине охвата объекта являются...	а) тестовое и функциональное; б) полное и неполное; в) общее и поэлементное.

4.3.2 Практические (контрольные) задания

Целью выполнения практических (контрольных) заданий является закрепление, углубление и систематизация знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы; выполнение и защита заданий позволяет ускорить контроль за усвоением знаний и объективизировать процедуру оценки знаний студента.

Материалы практических (контрольных) заданий доступны для обучающихся на вебсайте БФУ им. И. Канта в Системе электронного образовательного контента, режим доступа - <http://lms-2.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка 5 «отлично» - работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет ошибок (возможна одна неточность, описка, которая не является следствием незнания или непонимания учебного материала).
- оценка 4 «хорошо» - работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущены одна ошибка или есть два – три недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).
- оценка 3 «удовлетворительно» - допущено более одной ошибки или более двух - трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.
- оценка 2 «неудовлетворительно» - допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Пример контрольных заданий.

Контрольная Работа №2.

СТАТИСТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ ОБЪЕКТОВ И СИСТЕМ СЕРВИСА

Пример.

В результате анализа данных ремонтных участков автотранспортного предприятия получены следующие данные по наработке на отказ тормозных дисков автомобилей, в тыс. км. пробега: $t=50; 97; 105; 118; 66; 75; 83; 127; 120; 59; 68; 93$.

По исходным данным составить статистический ряд отказов и представить его в виде гистограммы, выполнить оценку плотности вероятности наступления отказа.

Решение

Построение статистического ряда отказов и гистограммы выполняют в следующей последовательности:

1. Выбирают минимальное t_{\min} и максимальное t_{\max} значение наработки на отказ. В нашем примере эти значения будут равны $t_{\min}=50$ тыс. км. и $t_{\max}=127$ тыс. км.

2. Определяем диапазон наработок, в котором имели место отказы по формуле

$$R = t_{\max} - t_{\min}$$

В нашем примере получаем $R = 127 - 50 = 77$ тыс. км.

3. Определяем длину интервала статистического ряда по формуле

$$\Delta t = \frac{R}{1 + 3,3 \lg N_0},$$

где N_0 - число изделий, для которых наступил отказ.

В нашем примере $N_0=12$, тогда получаем $\Delta t = \frac{77}{1 + 3,3 \lg 12} = 16,88$ тыс. км.

Принимаем длину интервала равную целому четному числу $\Delta t=18$ тыс. км.

4. Разделим статистический ряд на интервалы. Для этого зададим левую $t_{\text{л}}$ и правую $t_{\text{п}}$ границу интервала, которые должны удовлетворять условиям: $t_{\text{л}} < t_{\min}$ и $t_{\text{п}} > t_{\max}$.

В нашем примере можно принять $t_{\text{л}}=40$ тыс. км. и $t_{\text{п}}=130$ тыс. км.

Определим число интервалов по формуле

$$k = \frac{t_{\text{п}} - t_{\text{л}}}{\Delta t}.$$

В нашем примере получаем $k = \frac{130 - 40}{18} = 5$.

5. Пронумеруем интервалы от $i=1$ до $i=5$ и найдем их границы по формуле $t_{i+1} = t_i(t_{\text{л}}) + \Delta t$. Полученные результаты запишем их в табл. 2.1.

В нашем примере получаем $t_1 = 40 + 18 = 58$ тыс. км., $t_2 = 58 + 18 = 76$ тыс. км. и т.д.

6. Определим значение середины каждого интервала по формуле

$$\bar{t}_i = \frac{t_i + t_{i+1}}{2}.$$

В нашем примере получаем $\bar{t}_1 = \frac{40 + 58}{2} = 49$ тыс. км., $\bar{t}_2 = \frac{58 + 76}{2} = 67$ тыс. км. и т.д.

Полученные результаты запишем их в табл. 2.1.

7. Впишем в соответствующие столбцы число изделий n_i , отказавших внутри каждого интервала.

Таблица 2.1

Результаты расчетов

Определяемый параметр	Обозначение	Номера i интервалов наработки на отказ				
		1	2	3	4	5
Границы интервала наработки, тыс. км.	-	40-58	58-76	76-94	94-112	112-130
Значение середины интервала наработки, тыс. км.	\bar{t}_i	49	67	85	103	121
Число отказов в интервале наработки	n_i	1	4	2	2	3
Оценка плотности вероятности отказа	$\hat{t}(t_i)$	0,0046	0,0185	0,0093	0,0093	0,0139

8. Определим оценку плотности вероятности наступления отказа (оценку плотности распределения наработки на отказ) для каждого интервала по формуле

$$\hat{t}(t_i) = \frac{n_i}{\Delta t N_0}.$$

В нашем примере получаем $\hat{t}(t_1) = \frac{1}{18 \cdot 12} = 0,0046$, $\hat{t}(t_2) = \frac{4}{18 \cdot 12} = 0,0185$ и т.д. Полученные результаты запишем их в табл. 2.1.

9. Определим среднюю наработку до первого отказа по формуле

$$\hat{t}_{\text{ср}} = \frac{1}{N_0} \sum_{i=1}^k \bar{t}_i n_i.$$

В нашем примере получаем $\hat{t}_{\text{ср}} = \frac{1}{12} (49 \cdot 1 + 67 \cdot 4 + 85 \cdot 2 + 103 \cdot 2 + 121 \cdot 3) = 88$ тыс. км.

10. По данным табл. 2.1. построим гистограмму распределения плотности отказов \hat{t} в зависимости от наработки t (рис. 2.1)

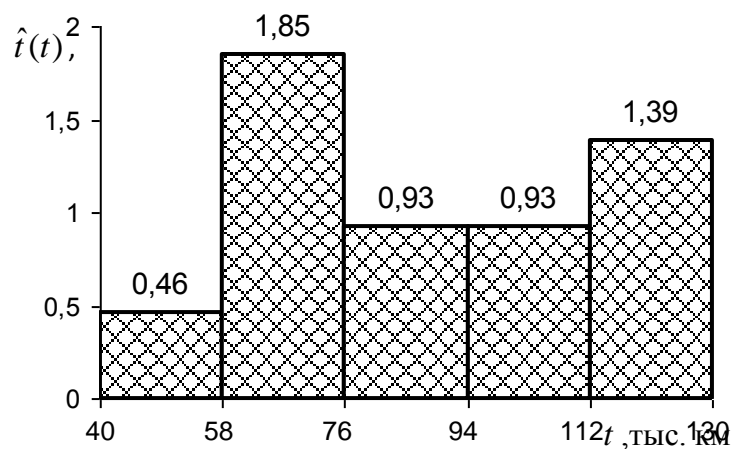


Рис. 2.1. Гистограмма распределения плотности отказов

Задачи для самостоятельного решения.

Составить статистический ряд отказов и представить его в виде гистограммы, выполнить оценку плотности вероятности наступления отказа (табл. 2.2).

Таблица 2.2

Исходные данные

Вариант	Наработка на отказ тормозных дисков автомобилей, в тыс. км. пробега
2.1	$t = 50; 97; 105; 118; 66; 75; 83; 127; 120; 59; 68; 93$
2.2	$t = 40; 107; 105; 120; 60; 85; 93; 137; 100; 55; 117; 90$

4.3.3 Рефераты (презентации)

Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Проверяемые компетенции:

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

Рекомендации при написании реферата.

Объем реферата может достигать 10-15 стр. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение.

Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

При написании реферата необходимо:

- отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- составить план реферата, в котором следует отразить: *введение*, в котором ставится цель и задачи исследования; *историю и теорию вопроса* (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); *основную часть работы*; *заключение*, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; *список литературы*, *Интернет-ресурсы*, *гlossарий*; *приложение* (таблицы, диаграммы и др.);
- при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему ученых, выделить распространенный взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «зачтено» - знание программного материала, в том числе основного материала, без усвоения деталей; систематический характер знаний и способность к

самостоятельному их пополнению в ходе дальнейшей учебы; грамотные ответы на вопросы, но с несущественными недочетами; ответы на дополнительные вопросы; умение устранять допущенные ошибки под руководством преподавателя;

- оценка «не зачтено» - пробелы в знаниях основного программного материала; принципиальные ошибки в выполнении зачетных заданий и неспособность их исправления без дополнительных занятий по дисциплине.

Тематика рефератов:

1. Анализ и применение методов неразрушающего контроля при диагностике технических объектов.
2. Исследование диагностики состояния оборудования по вибрации.
3. Анализ диагностики нарушений и аварийных ситуаций в технических системах.
4. Анализ и сравнение оборудования для неразрушающего контроля.
5. Определение стоимости автотранспортных средств с учетом их технического состояния.
6. Оценка эксплуатационных свойств объектов сервиса.
7. Установление качества технических объектов и услуг по их сервису.
8. Методы оценки качества технических объектов для их сравнения.
9. Определение качества услуг сервиса.
10. Техническое регулирование качества объектов и услуг.
11. Основные элементы экспертизы технических объектов.
12. Этапы проведения экспертизы качества технических объектов.
13. Анализ и сравнение методов определения потребительских свойств объектов.
14. Оценка технического уровня объектов.
15. Анализ причин изменения технического состояния объектов и их элементов.
16. Метод статистического исследования стоимости объектов сервиса.
17. Корреляционно-регрессионный анализ стоимости объектов сервиса.
18. Оценка стоимости объектов сервиса с учетом их технического состояния.
19. Методы расчета физического износа объектов сервиса в эксплуатации.
20. Методы экспертизы услуг сервиса в маркетинговых исследованиях.
21. Ранжирование и оценка рыночных факторов систем сервиса.
22. Определение согласованности мнений экспертов по результатам ранжирования факторов.
23. Проведение экспертизы конкурентной среды.
24. Экспертиза качества услуг на предприятиях сервиса.
25. Оценка рисков в деятельности предприятий сервиса.
26. Применение элементов теории вероятностей в теории надежности.
27. Законы распределения наработок объектов сервиса и их элементов.
28. Определение показателей надежности объектов сервиса и их элементов.
29. Оценка надежности объектов сервиса и их элементов в период нормальной эксплуатации.
30. Оценка надежности объектов сервиса и их элементов в период постепенных отказов.

31. Определение показателей долговечности и ремонтпригодности технических объектов.
32. Комплексные показатели надежности.
33. Надежность систем с последовательным соединением элементов.
34. Надежность систем с параллельным соединением элементов.
35. Надежность систем с комбинированным соединением элементов.
36. Надежность систем с резервированием элементов.
37. Установление факторов, влияющих на надежность объектов сервиса.
38. Причины разрушения элементов объектов сервиса.
39. Анализ методов и средств технической диагностики.
40. Структурные и диагностические параметры объектов сервиса.
41. Установление требований к диагностическим параметрам объектов сервиса.
42. Разработка диагностических матриц.
43. Установление диагностических нормативов.
44. Анализ объекта сервиса как объекта диагностирования.
45. Исследование изменений структурных параметров объектов сервиса.
46. Разработка структурно- следственной модели объекта диагностирования.
47. Определение показателей контролепригодности объекта сервиса.
48. Анализ методов диагностирования технических объектов.
49. Анализ видов и характеристик дефектов элементов объектов сервиса.
50. Проведение дефектации элементов объектов сервиса.
51. Анализ методов и средств контроля скрытых дефектов.
52. Сравнение методов и средств диагностирования объектов сервиса по отраслям.
53. Диагностическое оборудование предприятий сервиса.
54. Организация диагностирования объектов на предприятиях сервиса.
55. Расчет необходимого числа постов и линий диагностирования.
56. Контроль технического состояния объектов сервиса при государственном техническом осмотре.
57. Перспективы развития методов и средств диагностирования.

4.3.4 Итоговый контроль по дисциплине

Итоговой контроль по дисциплине складывается:

- выполнение практических заданий в течении семестра (оценки)
- выполнение рефератов в течении семестра (зачтено/незачетно);
- устное собеседование на зачете (зачтено/незачетно) и т.п.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине во 2 семестре является **экзамен**. Экзамен по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса. Каждый студент имеет право воспользоваться лекционными материалами и методическими разработками.

Предусмотрено проведение зачета в виде on-line тестирования на вебсайте БФУ им. И. Канта на Портале тестирования, режим доступа - <http://pt.kantiana.ru>.

Проверяемые компетенции:

- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

Критерии и шкала оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если решена поставленная цель и выполнены запланированные задачи исследования, представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана, сделаны выводы, работа правильно оформлена;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не решена поставленная цель, не раскрыта проблема, представляемая информация логически не связана, отсутствуют выводы.

Вопросы для зачета:

1. Объекты и системы сервиса.
2. Услуги предприятий сервиса.
3. Законодательно-нормативная база объектов и систем сервиса.
4. Потребительские эксплуатационные свойства объектов сервиса.
5. Качество технических объектов и услуг по их сервису.
6. Цели, задачи и виды экспертизы.
7. Основные элементы экспертизы технических объектов.
8. Этапы проведения экспертизы качества технических объектов.
9. Методы определения потребительских свойств объектов.
10. Экспертная оценка потребительских свойств объектов.
11. Экспертиза количества товара, поступившего на предприятие сервиса.
12. Основные понятия и определения оценки объектов сервиса.
13. Метод статистического исследования стоимости объектов сервиса.
14. Корреляционно-регрессионный анализ стоимости объектов сервиса.
15. Оценка стоимости объектов сервиса с учетом их технического состояния.
16. Методы расчета физического износа объектов сервиса в эксплуатации.
17. Организационно-методические аспекты экспертизы объектов сервиса после аварий.
18. Методы экспертизы услуг сервиса в маркетинговых исследованиях.
19. Ранжирование и оценка рыночных факторов систем сервиса.
20. Ранжирование факторов систем сервиса с учетом их значимости.
21. Определение согласованности мнений экспертов.
22. Экспертиза конкурентной среды.

23. Метод обобщенного показателя конкурентоспособности.
24. Документальная экспертиза качества услуг на предприятиях сервиса.
25. Экспертиза качества материальных результатов услуги.
26. Оценка рисков в деятельности предприятий сервиса.
27. Элементы теории надежности.
28. Законы распределения наработок объектов сервиса и их элементов.
29. Показатели надежности объектов сервиса и их элементов.
30. Надежность объектов сервиса и их элементов в разные периоды.
31. Отказы объектов сервиса.
32. Надежность технических систем.
33. Факторы, влияющие на надежность объектов сервиса.
34. Причины разрушения элементов объектов сервиса.
35. Понятия и определения технической диагностики.
36. Структурные и диагностические параметры объектов сервиса.
37. Требования к диагностическим параметрам объектов сервиса.
38. Диагностические матрицы.
39. Диагностические нормативы.
40. Объект сервиса как объект диагностирования.
41. Структурно-следственная модель объекта диагностирования.
42. Контролепригодность объекта сервиса.
43. Показатели контролепригодности.
44. Методы диагностирования технических объектов.
45. Виды и характеристики дефектов элементов объектов сервиса.
46. Дефектация элементов объектов сервиса.
47. Методы и средства контроля скрытых дефектов сервиса.
48. Методы и средства диагностирования объектов сервиса.
49. Диагностическое оборудование предприятий сервиса.
50. Организация диагностирования на предприятиях сервиса.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Бояршинов А.Л., Стуканов В.А. Надежность и техническая диагностика автотранспортных средств. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2015. – 239 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);
2. Малкин В.С. Техническая диагностика. – СПб.: Лань, 2013. – 272 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).

б) дополнительная литература

3. Баженов С.П., Казьмин Б.Н., Носов С.В. Основы эксплуатации и ремонта автомобилей и тракторов. - М.: Академия, 2011. – 336 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);

4. Денисов А.С., Гребенников А.С. Практикум по технической эксплуатации автомобилей. - М.: Академия, 2012. – 272 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);
5. Круглик В.М., Сычев Н.Г. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта. – Минск: Новое знание; М.: ИНФРА-М, 2013. – 258 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);
6. Кузьмин Н.А. Техническая эксплуатация автомобилей. Закономерности изменения работоспособности. - М.: Форум, 2011. – 208 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);
7. Лисунов Е.И. Практикум по надежности технических систем. - Санкт-Петербург; Москва; Краснодар: Лань, 2015. – 238 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);
8. Малафеев С.И., Копейкин А.И. Надежность технических систем. Примеры и задачи. – СПб.: Лань, 2012. – 320 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №3);
9. Носов В.В. Диагностика машин и оборудования. – СПб.: Лань, 2012. – 384 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);
10. Шимшарев Ю.В. Надежность технических систем. - М.: Академия, 2010. - 304 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);
11. Яхьяев Н.Я., Кораблин А.В. Основы теории надежности и диагностика. - М.: Академия, 2014.- 207 с. (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10);
12. Журналы: «Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт»; «Автомобильный транспорт»; «Бюллетень транспортной информации» (библиотека БФУ им. И. Канта, Ч.З. №10).

в) нормативные документы

1. ГОСТ 20911-89. Техническая диагностика. Термины и определения.
2. ГОСТ 27.301-95 Надежность в технике. Расчет надежности. Основные положения.
3. ГОСТ 27.002-89 Надежность в технике. Основные понятия. Термины и определения.
4. РД 37.009.015-98. Методическое руководство по определению стоимости автотранспортных средств с учетом естественного износа и технического состояния на момент представления.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

а) основные ресурсы, доступны с использованием вебсайта БФУ им. И. Канта:

1. Национальная электронная библиотека [режим доступа: <http://нэб.рф>];
2. Электронная библиотечная система (ЭБС) Кантиана [режим доступа: <https://lib.kantiana.ru/irbis/standart/ELIB>];
3. Научная электронная библиотека. Elibrary.ru [режим доступа: <https://elibrary.ru>].
4. Электронная библиотечная система (ЭБС) Лань [режим доступа: <https://e.lanbook.com>].

б) дополнительные ресурсы, находящиеся в свободном доступе в сети «Интернет»:

4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». [режим доступа: <http://window.edu.ru/>];

5. Неразрушающий контроль в России. [режим доступа: <http://www.ntd.ru>];
6. Техническая диагностика. [режим доступа: <http://www.td.ru>];
7. Международный оценочный консорциум. [режим доступа: <http://www.valnet.ru>];
8. Контроль. Диагностика. Журнал. [режим доступа: <http://www.td-j.ru>];
9. Новости авторемонта. Журнал. [режим доступа: <http://www.remontauto.ru>].

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Лекционные занятия. Лекционные занятия проводятся с целью дать студентам базовые знания и современные подходы в области экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Лекции проводятся в специализированной аудитории, которая должна быть оборудована для применения современных технических средств обучения.

При подготовке к проведению лекции лектор обязан подготовить учебно-материальную базу к лекции:

1. Необходимые (минимальное количество) плакаты;
2. Технические средства, которые следует применить на лекции.

В обязанности лаборанта входит подготовка, исправность технических средств по заявке лектора, плакатов, моделей, классной доски, проектора и т.д.; всё это оказывает влияние на качество проведения занятий.

На лекцию преподаватель обязан явиться своевременно, имея план проведения лекции (наименование вопросов, краткое содержание их и методика их доведения до обучающихся).

При подготовке к прослушиванию лекции студент обязан проработать ранее пройденный материал. На лекцию студент обязан явиться своевременно, имея конспект лекций и другие необходимые методические материалы.

Студент обязан тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу (практическим, к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому экзамену).

В журнале индивидуального учёта посещаемости в группе следует сделать отметки об отсутствии студента. Студент, пропустивший 3 лекции, обязан явиться на консультацию к лектору, представить краткий конспект материалов лекции или ответить на поставленные вопросы преподавателем в объёме материала пропущенных лекций.

Студенты, пропустившие более 3-х занятий и не прибывшие на консультацию, к экзамену не допускаются.

Сравнительно большой объём материала, а также постоянное совершенствование, с учетом зарубежного опыта, методов и подходов в области экспертизы и диагностики объектов сервиса требует от студента тщательно вести конспект лекции. В дальнейшем, используя конспект лекций, он успешно будет готовиться к другим видам занятий по курсу, к периодическому промежуточному контролю знаний и итоговому зачету.

Лектор обязан предупредить студентов, уже на первой лекции, применительно к какому базовому учебнику будет прочитан курс.

Лекционный курс должен удовлетворять требованиям:

1. Давать наибольший объём информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

2. Давать новейшие сведения в области экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Следует избегать использования недостаточно проверенных рекомендаций из периодической литературы.

При чтении лекций рекомендуется:

1. Чётко делить материал на разделы и подразделы.

2. Избегать излишних математических при выводе формул, поглощающих учебное время лекции, больше обращать внимание на сущностную составляющую физических процессов.

3. Наиболее важные положения давать в виде сжатых формулировок, чтобы студенты успели их записать.

4. Ограничено использовать плакаты на лекции, только для сравнительно сложных схем, таблиц, графиков.

Материал лекции не может быть перегружен, чтобы его изложение достигло желаемого эффекта.

Распределение времени должно обеспечивать хороший, без проявления торопливости, темп лекции, позволяющий внимательно осмысливать услышанное, увиденное и успешно вести конспект.

В заключении по методике проведения лекции следует придерживаться общеметодических принципов, изложенных в специальной литературе, проводить мировоззренческую подготовку и воспитание студентов.

Практические (лабораторные) занятия. Практические (лабораторные) занятия проводятся в целях закрепления лекционного курса, более подробное ознакомление студентов с подходами и методиками с подходами и методиками, применяемыми в области экспертизы и диагностики объектов сервиса. Практические (лабораторные) занятия охватывают все основные разделы лекционного курса.

Практические (лабораторные) занятия представляют собой более детализированный процесс, чем лекция. Здесь происходит закрепление теоретических положений и в ряде случаев развитие их, придание им наглядности и конкретности с целью успешного выполнения контрольной работы.

При разработке плана проведения практических (лабораторных) занятий преподаватель должен учитывать следующие требования:

- задачи, выносимые на занятия должны охватывать всю пройденную тему, иллюстрировать основную идею теоретических положений, данных на лекции.

- при проведении практических занятий следует использовать необходимые средства обучения (таблицы, справочники, персональные компьютеры).

- в обязательном порядке следует использовать на практических (лабораторных) занятиях технические средства для показа условий задачи, хода решения, справочных таблиц, контрольных вопросов и т.д.

На некоторых практических занятиях рекомендуется запланировать контроль знаний по прочитанным лекциям, для проведения которого следует использовать персональные компьютеры.

Самостоятельная работа. Необходимо предусмотреть развитие форм самостоятельной работы, выводя студентов к завершению изучения учебной дисциплины на её высший уровень. Пакет заданий для самостоятельной работы следует выдавать в начале семестра, определив предельные сроки их выполнения и сдачи.

Организуя самостоятельную работу, необходимо постоянно обучать студентов методам такой работы. Вначале необходимо рекомендовать студентам изучение содержания основных вопросов, списка рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. При этом следует спланировать самостоятельную работу к занятию следующим образом: по какой проблеме, какие источники, где и когда следует найти и изучить; по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады.

Затем в библиотеке необходимо подобрать литературные источники и рекомендовать их для ознакомления. На полях плана семинара сделать пометку: номер литературного источника и номера страниц (например, 4, с. 34-52). Рекомендуется в плане занятия по каждому вопросу составить библиографию.

В заключительном слове в конце занятия преподаватель оценивает работу студентов, поясняет вопросы, которые оказались слабо усвоенными. Результаты самостоятельной работы при подготовке студентов к семинару и докладу учитываются при аттестации студента (экзамене).

Контроль за самостоятельной работой студента осуществляют путем тестирования по тестовым заданиям, разработанным по темам дисциплины. Тестирование целесообразно проводить после изучения всех тем каждого раздела.

Самостоятельная работа студентов включает в себя также выполнение рефератов, докладов и практических расчетов по вариантам заданий. Преподаватель должен согласовать тему со студентом, обсудить с ним план будущей работы, составить график выполнения, оказывать консультации в ходе написания работы.

Проведение контроля знаний. Контроль знаний необходим всегда, ибо только на его основе и по его показателям можно реализовать коррекцию обучения, улучшить процесс обучения.

Рекомендуется предусмотреть следующие виды контроля знаний:

- итоговый контроль в виде зачета.
- промежуточный контроль знаний, заключающийся в проверке знаний по группам тем в период между сессиями не менее двух раз. Результаты заносятся в журнал учёта группы, и по его результатам должен быть решён вопрос о допуске студента к итоговому контролю.
- текущий контроль, проводящийся выборочно в ходе занятий на лекциях и практических занятиях.

Проведение зачета. Зачет проводится в запланированное время до начала экзаменационной сессии. До проведения зачета преподавателем для каждой группы должна быть

проведена предэкзаменационная консультация. Информация о времени проведения консультации должна быть вывешена на доске объявлений.

Предварительно до студентов доводятся вопросы и типы задач, выносимых на зачет.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для обучения дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» используются следующие информационные технологии:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеочамеры и пр.);
- методы обучения с использованием информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов и пр.);
- технологии активного и интерактивного обучения – применение электронных ресурсов на вебсайте БФУ им. И. Канта:
 - система электронного образовательного контента, режим доступа - <http://lms-2.kantiana.ru>;
 - АИС бально рейтинговая система успеваемости, режим доступа - <http://brs.kantiana.ru>;
 - портал бронирования курсовых работ, режим доступа - <https://cw.kantiana.ru/>
- интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные и тематические сайты, системы видео- и аудио конференций, он-лайн энциклопедии и справочники). Институт обеспечен лицензионным программным обеспечением.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В учебном процессе используются:

- мультимедийное оборудование;
- комплект плакатов по курсу «Экспертиза и диагностика объектов сервиса»;
- программа для тестового контроля знаний по курсу «Экспертиза и диагностика объектов сервиса»;
- модели и реальные образцы типовых элементов объектов автосервиса.