

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Иванов А.Г.
подпись
«29» мая 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.06.01 ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2015

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1 Цель освоения дисциплины.....	4
1.2 Задачи дисциплины.....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2 Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2 Структура дисциплины.....	6
2.3 Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1 Занятия лекционного типа.....	8
2.3.2 Занятия семинарского типа.....	9
2.3.3 Лабораторные занятия.....	9
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.....	9
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
3 Образовательные технологии.....	10
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточно аттестации.....	11
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....	11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	16
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	18
5.1 Основная литература.....	18
5.2 Дополнительная литература.....	19
5.3 Периодические издания.....	20
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	20
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	20
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	26
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.....	26
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем.....	26
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	26

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Целью дисциплины «Технологические процессы в сервисе» является формирование профессиональной компетентности обучающихся в сфере организации технологических процессов сервисной деятельности.

1.2 Задачи дисциплины

Основными задачами курса является формирование знаний, умений и навыков профессиональной деятельности в следующих областях:

- основные технологические процессы в сервисе;
- организация технологических процессов в сервисе.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе» относится к дисциплинам по выбору вариативной части (Б1.В.ДВ.06.01) Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 43.03.01 «Сервис» от 20.10.2015 г. № 1169. Она преподается на 4 курсе в 8 семестре. Учебная работа по дисциплине проводится в форме лекционных и семинарских занятий, самостоятельной работы обучающихся и консультаций.

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе» базируется на содержании дисциплин: «Сервисная деятельность», «Индустрия гостеприимства», «Основы функционирования систем сервиса», «Информационное обеспечение транспортных услуг», «Социально-культурный сервис».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Технологические процессы в сервисе»

Процесс освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

ОПК-2 – готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-6 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе»

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	-классификацию технологических процессов в социально-культурном сервисе; -технологические процессы, осуществляемые в офисах по предоставлению услуг; -технологический процесс продвижения услуг.	-организовать технологический процесс обслуживания клиентов предприятий СКС; -разработать программу продвижения туристского и гостиничного продукта на внутреннем и международном рынках; -экономически обосновать применение тех или иных технологических процессов в деятельности предприятия СКС.	-навыками к разработке процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, контроль выполнения регламента; -навыками выбора оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя.
2.	ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	-основные механизмы технологизации социальных процессов; -принципы и способы использования Internet в сервисе. -способы и процедуры применения информационных технологий в сервисе.	-использовать Интернет в практике работы предприятия СКС; -внедрять информационные технологии в основные бизнес – процессы предприятия СКС; -ориентироваться в информационно – поисковых системах; -использовать в своей деятельности системы компьютерного бронирования.	-навыками внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр 8 (72 часа)
Контактная работа, в том числе:		36,2	36,2
Аудиторные занятия (всего)		32	32
Занятия лекционного типа		16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		16	16
Иная контактная работа:		4,2	4,2
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, в том числе:		36	36
Проработка учебного (теоретического) материала		24	24
Реферативная работа		12	12
Контроль:		–	–
Подготовка к зачету		–	–
Общая трудоёмкость	час.	72	72
	в том числе контактная работа	36,2	36,2
	зач. ед.	2	2

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	7
1	Технологические аспекты функционирования предприятий СКС	16	4	4	8
2	Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС	52	12	12	28
<i>Итого по дисциплине:</i>		68	16	16	36

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Технологические аспекты функционирования предприятий СКС	<i>Понятие о технологиях.</i> Сущность понятия «технология». Цели и задачи. История развития технологий. Понятие технологии в узком и широком смысле. Понятие технологии с точки зрения методологии ООН. Классификация технологий. Практическая, научная и теоретическая технология. Технология с точки зрения международной экономики. <i>Информационные технологии в сервисе.</i> Понятие об информационных технологиях Влияние информационных технологий на развитие сферы сервиса. Информационные технологии управления предприятиями СКС.	У, И
2	Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС	<i>Использование Интернет в сервисной деятельности.</i> Роль Интернет в социально-культурном сервисе. Специализированные Интернет-порталы. Типология сайтов. <i>Реклама социально-культурных услуг в Интернет.</i> Передовой опыт внедрения Интернет-технологий на предприятиях СКС. Web-сайт как фактор продвижения услуг. Тенденции использования Интернет – технологий в рекламной деятельности предприятий СКС. <i>Технологические решения для эффективного функционирования предприятий социально-культурного сервиса.</i> Принципы автоматизации предприятий социально-культурного сервиса. Автоматизация взаимоотношений с потребителями, партнерами. Автоматизация финансовой деятельности, документооборота, аналитической деятельности и получения статистики. Процесс создания и продвижения сайта предприятий социально-культурного сервиса. <i>Новые технологии в сервисной деятельности.</i> Технология SaaS. Применение портативных устройств в сервисной деятельности: смартфоны, планшетные компьютеры. Интернет-маркетинг в сервисной деятельности. E-mail маркетинг в сервисной деятельности. Система электронного страхования. Электронные меню. <i>Создание сайта предприятия СКС.</i> Составление технического задания. Выбор доменного имени. Определение структуры, дизайна и содержания сайта. Системы управления содержанием сайта	У, И
Примечание: У – устный опрос, И – информационная лекция			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика семинарских занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Технологические аспекты функционирования предприятий СКС	1. Исторический аспект развития технологий и технологический прогресс в контексте развития мировой экономики 2. Информационные технологии в системе управления предприятиями СКС.	У, Т, Р
2	Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС	1. Влияние Интернет на сервисную деятельность. 2. Рекламная кампания предприятия СКС в Интернет 3. Автоматизация бизнес-процессов предприятия СКС. 4. Система электронной коммерции в сервисной деятельности. 5. Разработка технологического задания на разработку сайта предприятия СКС.	У, Т, Р
Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование, Р – реферативная работа			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине «Технологические процессы в сервисе» не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технологические процессы в сервисе»

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

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1.	Технологические аспекты функционирования предприятий СКС	1. Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Я.Ю. Блиновская, В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 358 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/44197#authors 2. Ветитнев А.М. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. – Сочи; Рязань: Сочинский государственный университет; Рязанский государственный радиотехнический университет, 2018. – 402 с. Режим доступа: https://biblio-

		online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE 3. Котанс А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Я. Котанс. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 384 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/51794/#1 4. Логинова Ф.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Ф.С. Логинова. – СПб.: Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2009. – 193 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63815#authors 5. Майорова Е.В. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / Е.В. Майорова. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 368 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/478DE08C-289F-48A2-8FF9-2AC28C1A0AFC 6. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2015. – 101 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53312#authors
2.	Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС	1. Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Я.Ю. Блиновская, В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 358 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/44197#authors 2. Ветитнев А.М. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. – Сочи; Рязань: Сочинский государственный университет; Рязанский государственный радиотехнический университет, 2018. – 402 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE 3. Котанс А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Я. Котанс. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 384 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/51794/#1 4. Логинова Ф.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Ф.С. Логинова. – СПб.: Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2009. – 193 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/63815#authors 5. Майорова Е.В. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / Е.В. Майорова. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 368 с. Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/478DE08C-289F-48A2-8FF9-2AC28C1A0AFC 6. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2015. – 101 с. Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53312#authors

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) 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;
- в печатной форме на языке Брайля.

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.

3 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция*, устный опрос).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – проблемная лекция**, деловые игры***.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
8	Л	Проблемная лекция 1. Использование Интернет в сервисной деятельности. 2. Новые технологии в сервисной деятельности	4
8	С	Деловая игра 1. Автоматизация бизнес-процессов предприятия СКС.	2
Итого:			6

*Информационная лекция – вид учебного занятия, использующего объяснительно-иллюстративный метод изложения. Применяется для изложения содержания учебного материала.

**Проблемная лекция – вид учебного занятия, предполагающий изложение учебного материала путем активизации особого психического состояния у слушателей, выражающегося в эмоциональном подъеме, стремлении найти ответ на поставленный вопрос. Основой проблемной лекции, как и проблемного обучения в целом, является создание проблемных ситуаций, использование проблемных вопросов. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сопоставления разных точек зрения.

***Деловая игра – вид учебного занятия, моделирующего различные проблемные ситуации в сфере обслуживания

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа

Лекция №1. Тема: «Понятие о технологиях».

1. Сущность понятия «технология».
2. История развития технологий.
3. Классификация технологий.

Лекция № 2. Тема: «Информационные технологии в сервисе».

1. Понятие об информационных технологиях.
2. Информационные технологии управления предприятиями СКС.

Лекция № 3. Тема: «Использование Интернет в сервисной деятельности».

1. Роль Интернет в социально-культурном сервисе.
2. Специализированные Интернет-порталы.
3. Типология сайтов.

Лекция № 4. Тема: «Реклама социально-культурных услуг в Интернет».

1. Передовой опыт внедрения Интернет-технологий на предприятиях СКС.
2. Web-сайт как фактор продвижения услуг.
3. Тенденции использования Интернет – технологий в рекламной деятельности предприятий СКС.

Лекция № 5. Тема: «Технологические решения для эффективного функционирования предприятий социально-культурного сервиса».

1. Принципы автоматизации предприятий социально-культурного сервиса.
2. Автоматизация взаимоотношений с потребителями, партнерами.
3. Автоматизация финансовой деятельности, документооборота, аналитической деятельности и получения статистики.

Лекция № 6. Тема: «Новые технологии в сервисной деятельности».

1. Технология SaaS.
2. Применение портативных устройств в сервисной деятельности.
3. Интернет-маркетинг в сервисной деятельности.

Лекция № 6. Тема: «Создание сайта предприятия СКС».

1. Составление технического задания.
2. Выбор доменного имени.
3. Определение структуры, дизайна и содержания сайта.
4. Системы управления содержанием сайта.

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности обучающегося на занятиях семинарского типа

Материал для устного опроса

Раздел 1. «Технологические аспекты функционирования предприятий СКС». Обучающийся должен знать основные определения раздела (понятие об информационных технологиях, информационные технологии управления туристскими предприятиями, информационные технологии управления гостиничными предприятиями, информационные технологии управления предприятиями питания).

1. От чего зависит эффективность работы любой сервисной компании?
2. Для чего предназначена информационная система?
3. К чему приводит внедрение ИТ в структуру распространения и продаж услуги?
4. В чем заключается особенность мультимедийного компьютера?

5. Чем обусловлено бурное развитие мировой туристической индустрии в последнее время?
6. Какая задача не решается при автоматизации предприятия?
7. Что собой подразумевает автоматизация внутреннего документооборота?
8. Назовите важнейшую составляющую стоимости программного обеспечения?
9. Что является основной составляющей информационной системы?
10. Назовите общий критерий эффективности любого вида технологий?
11. Какая из этих программ управления гостиницей произведена в РФ?
12. Как иначе называется система взаимодействия "Туроператор-турагент"?
13. К чему приводит внедрение ИТ в процесс производства услуг?
14. Какой из этих разработчиков производит программное обеспечение для турфирм?
15. Что из перечисленного относится к типовым технологическим операциям?

Раздел 2. «Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС». Обучающийся должен знать основные определения раздела (роль Интернет в социально-культурном сервисе, специализированные Интернет-порталы, типология сайтов, технология SaaS, применение портативных устройств в сервисной деятельности, Интернет-маркетинг в сервисной деятельности).

1. Какой Интернет-проект в сервисе оказался наиболее успешным в РФ?
2. На каких сайтах совершается наибольшее кол-во сессий?
3. Чего требует разработка эффективной стратегии Интернет-маркетинга?
4. Что собой представляет Интернет-портал?
5. Какого типа сайта не существует?
6. Что такое структура сайта?
7. Что из перечисленного не является поисковой Интернет-системой?
8. Какой из перечисленных сайтов является Интернет порталом?
9. Назовите основное препятствие для развития E-mail маркетинга.
10. В чем заключается главный недостаток систем поиска и бронирования туров?
11. Что такое CTR?
12. Назовите крупнейшую по объемам продаж GDS в России?
13. Что служит источником дохода Интернет портала?
14. Назовите наиболее распространенный способ представления фирмы в Интернет?
15. Что собой представляет содержание сайта?
16. Существует ли возможность рекламы в Интернет при отсутствии собственного сайта?
17. Назовите один из существенных компонентов прямой on-line дистрибуции.
18. Какую функцию выполняет Интернет портал?
19. В чем заключается преимущество E-mail маркетинга?
30. Каким, прежде всего, должно быть содержание сайта?

Пример тем для написания реферативных работ

Темы рефератов по разделу 1. «Технологические аспекты функционирования предприятий СКС»:

1. B2C - системы.
2. B2B – системы.
3. Деятельность глобальных распределительных систем.
4. АСУ туристскими предприятиями.
5. АСУ гостиничными предприятиями.
6. АСУ предприятиями питания.
7. Система Amadeus.
8. Система Galileo.
9. Система Worldspan.

10. Система Sabre.
11. Система Сирена.

Темы рефератов по разделу 2. **«Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС»:**

1. История развития Internet - маркетинга.
2. Зарубежные поисковые системы.
3. Отечественные поисковые системы.
4. Оптимизация сайта предприятия.
5. История развития E – mail - маркетинга.
7. История взаимодействия Internet и социально-культурного сервиса.
8. Реклама услуг в Internet.
9. Состав аудитории Internet за рубежом.
10. Состав аудитории Internet в РФ.
11. Распределение аудитории при посещении сайтов сервисной тематики.
12. Крупнейшие Интернет порталы мира.
13. Крупнейшие Интернет порталы России.
14. Сайты туроператоров и турагентов.
15. Сайты гостиничных комплексов.
16. Сайты транспортных компаний.
17. Сайты страховых компаний.
18. Сайты гостиничных предприятий
19. Формирование комплекса маркетинговых коммуникаций в Интернет.
20. Организация рекламной кампании предприятия в Интернет.
21. Поисковая оптимизация сайта предприятия (SEO – Search Engine Optimization).
22. Использование системы Яндекс.Директ в продвижении услуг.
23. Использование системы Google AdWords в продвижении услуг.
24. Мобильный Интернет в системе продаж услуг.
25. SMM – Маркетинг в социальных сетях (Social Media Marketing).

Пример тестового задания

Тест по разделу 1 **«Технологические аспекты функционирования предприятий СКС».**

- 1) Для чего предназначена информационная система?
 - А) Для количественной оценки последствий автоматизации
 - Б) Для аппаратного обеспечения процесса автоматизации
 - В) Для обработки информации и принятия управленческого решения
- 2) Что является основной составляющей информационной системы?
 - А) Информационная технология
 - Б) Процесс регистрации информации
 - В) Процесс принятия управленческого решения
- 3) К чему приводит внедрение ИТ в процесс производства туристских услуг?
 - А) Появление новых и гибких услуг
 - Б) Повышение качества обслуживания в офисе агентства
 - В) Повышение эффективности распределения услуг
- 4) Какой из этих разработчиков производит программное обеспечение для турфирм?
 - А) Рек-Софт
 - Б) Мегатек
 - В) HRS
- 5) Что первоначально обозначало понятие "техника"?
 - А) Искусство, мастерство

- Б) Собрание механических роботов
 В) Система орудий и машин
 6) Их какого языка к нам пришло понятие "техника"?
 А) Латинский
 В) Греческий
 В) Латинский
 7) Возможна ли работа на компьютере при наличии одной лишь операционной системы?
 А) Да
 Б) Нет
 8) Какого вида технологии не существует?
 А) Практическая
 Б) Иерархическая
 В) Научная
 9) Что изучает теоретическая технология?
 А) Диалектику технологии
 Б) Опыт создания потребительских стоимостей
 В) Интенсификацию технологических процессов
 10) С какими технологическими понятиями связано бронирование по договору?
 А) Продажа по запросу
 Б) Свободная продажа
 В) И то, и другое

Ответы на тест по разделу 1 «Технологические аспекты функционирования предприятий СКС».

1.	В
2.	А
3.	А
4.	Б
5.	А
6.	В
7.	Б
8.	Б
9.	А
10.	В

Тест по разделу 2 «Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС».

- 1 Что служит источником дохода Интернет портала?
 А) Баннерная реклама
 Б) Комиссионные за факт заказа с портала
 В) И то, и другое
 2) Назовите наиболее распространенный способ представления предприятия в Internet?
 А) Визитная карточка
 Б) Веб – витрина
 В) В2В – система
 3) На каких сайтах совершается наибольшее кол-во сессий?
 А) Интернет порталы
 Б) Сайты турфирм
 В) Сайты – сервисы
 4) Какая задача не решается при автоматизации предприятия?
 А) Ведение внутреннего документооборота

- Б) Выстраивание взаимоотношений с партнерами
 В) Сертификация продаваемых услуг
 5) Что собой подразумевает автоматизация внутреннего документооборота?
 А) Автоматизация процесса выписки всех необходимых документов
 Б) Отслеживание жизненного цикла заявки клиента
 В) И то, и другое
 6) Назовите важнейшую составляющую стоимости программного обеспечения?
 А) Стоимость внедрения
 Б) Стоимость обновления
 В) Стоимость продажи на вторичном рынке
 7) Что такое структура сайта?
 А) Художественное оформление сайта
 Б) Расположение информации на сайте
 В) Информационное наполнение сайта
 8) Что такое CTR?
 А) Основной показатель эффективности баннера
 Б) Основной показатель эффективности веб-сайта
 В) Основной показатель эффективности контекстной рекламы
 9) Что собой представляет содержание сайта?
 А) Это расположение информации на сайте
 Б) Это художественное оформление сайта
 В) Это информационное наполнение сайта
 10) Существует ли возможность рекламы в Internet при отсутствии собственного сайта?
 А) Да
 Б) Нет
 11) Каким, прежде всего, должно быть содержание сайта?
 А) Художественно оформленным
 Б) Структурированным
 В) Актуальным

Ответы на тест по разделу 2 «Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС».

1.	В
2.	Б
3.	А
4.	В
5.	В
6.	А
7.	Б
8.	А
9.	В
10.	А
11.	В

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности обучающегося на деловой игре

Деловая игра к разделу 2 «Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС».

Тема: Автоматизация бизнес-процессов предприятия СКС.

Цель: Обучающая (закладывают знания, умения и навыки в сфере автоматизации бизнес-процессов предприятия СКС).

Задачи: исследовательские (способствуют получению новых знаний о процессах автоматизации в целом); практические (формируют навыки автоматизации бизнес-процессов предприятия СКС); поисковые (поиск информации или совместных решений в сфере автоматизации бизнес-процессов предприятия СКС).

Классификация по числу участников и по интересам сторон: партнерская игра (отработка командных навыков при общих или противоположных интересах).

Форма деловой игры: имитационная игра - имитация практики; участники вместе или индивидуально решают задачу автоматизации бизнес-процессов предприятия СКС.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие "технологический процесс".
2. Основа для проектирования услуги.
3. Эффективность работы сервисной компании.
5. Предназначение информационной системы.
6. Внедрение ИТ в структуру распространения и продаж услуги.
7. Наиболее успешные в РФ Internet-проекты в сервисе.
8. Сайты с наибольшим кол-вом сессий.
9. Особенность мультимедийного компьютера.
10. Разработка эффективной стратегии Internet-маркетинга.
11. ИТ как фактор развития мировой туриндустрии.
12. Задачи автоматизации предприятия.
13. Автоматизация внутреннего документооборота.
14. Составляющие стоимости программного обеспечения.
15. Основные составляющие информационной системы.
16. Общий критерий эффективности любого вида технологий.
17. Internet-портал.
18. Структура сайта.
19. Научная технология.
20. Программы управления гостиницами в РФ.
21. Поисковые Internet-системы.
22. Система взаимодействия "Туроператор-турагент".
23. Консолидаторы (агрегаторы) услуг в Интернет.
24. Основное препятствие для развития E-mail маркетинга.
25. Главный недостаток систем поиска и бронирования туров.
26. CTR.
27. GDS в России.
28. Технология: понятие, виды.
29. Теоретическая технология.
30. Прямое бронирования гостиничного номера.
31. Внедрение ИТ в процесс производства услуг.
32. Программное обеспечение для турфирм.
33. Источники дохода Интернет портала.
34. Наиболее распространенный способ представления фирмы в Internet.
35. Содержание сайта.
36. Возможность рекламы в Internet при отсутствии собственного сайта.
37. Типовые технологические операции.
38. Компоненты прямой on-line дистрибуции.
39. Функции Интернет портала.
40. Наиболее посещаемые Интернет порталы в РФ.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

Подготовка обучающихся к зачету включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету;
- подготовка к ответу на вопросы зачета.

Подготовку к зачету следует начинать с планирования и подбора нормативно-правовых источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать конспект лекций и вопросы для подготовки к зачету, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего пройденного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на вопросы, выносимые на зачет. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать.

Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Наиболее оптимальны для подготовки к зачету учебники и учебные пособия, рекомендованные преподавателем.

Нормативные источники должны быть в объеме учебной программы. Следует использовать справочные правовые системы.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого обучающийся сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить одни понятия от других. В ходе подготовки к зачету обучающимся необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных проблем.

Критерии оценки зачета

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

К зачету допускаются студенты, полностью выполнившие учебную программу по изучаемому курсу, а именно:

- посещение не менее 90 % лекций по данной дисциплине;
- посещение и активная работа на практических занятиях, а именно посещаемость 100 % практических занятий при наличии положительных оценок за каждое практическое занятие;
- выполнение самостоятельной работы – защита рефератов, выполнение специализированных заданий;

В случае выполнения вышеперечисленных требований обучающийся получает зачет по итогам текущей успеваемости.

Отработка пропущенного лекционного занятия проводится в форме демонстрации преподавателю переписанного конспекта данной лекции.

Отработка пропущенных практических занятий (неудовлетворительных оценок по ним) проводится в форме компьютерного тестирования по тематике данного практического занятия.

В случае если объем пропущенных практических занятий не превышает 40%, то после их отработки обучающийся получает зачет по дисциплине.

В случае если объем пропущенных практических занятий превышает 40%, то после отработки пропущенных занятий зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы обучающихся.

Критерии оценки ответа обучающегося на зачете.

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы обучающихся. Обучающемуся задается 2 вопроса из заранее установленного списка. На подготовку дается 30 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем обучающимся, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется обучающемуся непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку обучающегося. Если в процессе зачета обучающийся использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности обучающегося на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «зачтено» ставится обучающимся, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «не зачтено» ставится обучающимся, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

- при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

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.

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

5.1 Основная литература

1. Ветитнев А.М. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. – Сочи; Рязань: Сочинский государственный университет; Рязанский государственный радиотехнический университет,

2018. – 402 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

2. Майорова Е.В. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / Е.В. Майорова. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 368 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/478DE08C-289F-48A2-8FF9-2AC28C1A0AFC>

3. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс]: лекции: учеб. пособ. / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. – М.: Советский спорт, 2014. – 208 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69836#authors>

5.2 Дополнительная литература

1. Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Я.Ю. Блиновская, В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 358 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/44197#authors>

2. Котанс А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Я. Котанс. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 384 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/51794/#1>

3. Логинова Ф.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Ф.С. Логинова. – СПб.: Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2009. – 193 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63815#authors>

4. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2015. – 101 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53312#authors>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

Учебники из ЭБС «Лань»

1. Блиновская Я.Ю. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Я.Ю. Блиновская, В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 358 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/44197#authors>

2. Котанс А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Я. Котанс. – М.: ФЛИНТА, 2014. – 384 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/51794/#1>

3. Логинова Ф.С. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Ф.С. Логинова. – СПб.: Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2009. – 193 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63815#authors>

4. Родигин Л.А. Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс]: лекции: учеб. пособ. / Л.А. Родигин, Е.Л. Родигин. – М.: Советский спорт, 2014. – 208 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69836#authors>

5. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2015. – 101 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53312#authors>

Учебники из ЭБС «Юрайт»

1. Майорова Е.В. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / Е.В. Майорова. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – 368 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/478DE08C-289F-48A2-8FF9-2AC28C1A0AFC>

2. Ветитнев А.М. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс]: учеб. / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко. – Сочи; Рязань: Сочинский государственный университет; Рязанский государственный радиотехнический университет, 2018. – 402 с. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>

5.3 Периодические издания

- 1 Автоматизация и современные технологии.
- 2 Автоматизация процессов управления.
- 3 Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса.
- 4 Инфокоммуникационные технологии.
- 5 Информационные технологии.
- 6 Новые технологии.
- 7 Сервис plus.
- 8 Сервис в России и за рубежом (электронный журнал).
- 9 Современные проблемы сервиса и туризма

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

<http://www.unwto.org> – сайт Всемирной туристской организации ООН.
<http://www.astt.ru> – Ассоциация содействия туристским технологиям
<http://www.samo.ru> – компания «САМО-Софт».
<http://www.megatec.ru> – компания «Мегатек».
<http://www.tourdom.ru/> - журнал «Туризм»
<http://www.tourbus.ru/> - журнал «Туристический бизнес»:
<http://www.tpnews.ru/> - журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»:
<http://www.tourinfo.ru/> - журнал «Турифо»
<http://www.rtg.ru/> - «Российская Туристская Газета»
<http://www.d-mir.ru/> - журнал «Туризм и Отдых»:
<http://www.tours.ru/> - сервер «100 дорог»,
<http://www.tourprom.ru/> - Профессиональный туристический портал.

7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающегося

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Самостоятельную подготовку по дисциплине рекомендуется вести в соответствии с теоретической частью курса. Значение терминов, понятий, определений, вызывающих затруднения, рекомендуется искать в списке основной и дополнительной литературы, предоставленной в данной рабочей программе. Для повышения эффективности самостоятельной работы рекомендуется завести отдельную тетрадь. При работе с литературой необходимо делать выписки в тетрадь необходимых терминов, понятий, определений или делать соответствующие сноски на полях конспектов лекций.

Формы самостоятельной работы обучающегося по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучение материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство обучающегося с важнейшими для курса «Технологические процессы в сервисе» законами и стандартами.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление обучающегося, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.
8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.
9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.
10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;
- оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не выполнил самостоятельную работу.
- оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если обучающийся выполнил работу объеме 70% и выше;
- оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Формы самостоятельной работы обучающегося по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала.
2. Конспектирование первоисточников.
3. Работа с конспектами лекций.
4. Самостоятельное изучение материала.
5. Изучение специальной литературы.
6. Выполнение реферативных работ.
7. Подготовка к устному опросу и тестам.
8. Подготовка к тестированию.
9. Подготовка к зачету.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3	4
1	Технологические аспекты функционирования предприятий СКС	1. Изучение трансформации значения и понятия технологий. 2. Изучение видов технологий и взаимосвязи технологий и менеджмента компании? 3. Изучение истории возникновения технологий и их роль в формировании рыночной экономики? 4. Технологии как способ деятельности. 5. Анализ изменения роли технологий через призму исторических формаций. 6. Критерии эффективности информационных технологий в сервисе. 7. Степень и формы влияния информационных технологий на развитие сервисной деятельности.	У, Р, Т
2	Интернет как средство организации продвижения услуг предприятия СКС	1. Исторический аспект взаимодействия сервиса и Интернет. 2. Классификация специализированных Интернет порталов. 3. Основные различия между сайтами предприятий СКС. 4. Основные перспективы развития электронного бизнеса. 5. Анализ основных критериев создания эффективного сайта предприятия СКС. 6. Критерии эффективности рекламы услуг в Интернет. 7. Основные направления использования Интернет в маркетинговой деятельности предприятия СКС. 8. Основной круг задач, решаемый при автоматизации предприятий социально-культурного сервиса. 9. Критерии внедрения программного обеспечения для предприятий социально-культурного сервиса. 10. Структура и содержание сайта предприятия социально-культурного сервиса. 11. Способы рекламы предприятия социально-	У, Р, Т

		культурного сервиса в Интернет. 112. Баннерная реклама в Интернет. 13. Основы стратегии работы с поисковыми системами. 14. Основные поисковые системы в индустрии туризма и гостеприимства. 15. Структура российского и зарубежного электронных рынков страховых услуг. 16. Оптимизация сайта предприятия для поисковых систем. 17. Правило «Золотого треугольника» в Интернет маркетинге. 18. Спам: история возникновения, способы борьбы. 19. Проблема недоверия населения в Интернет-технологиям. 20. Техническое задание. 21. Система доменных имен. 22. Процедура хостинга. 23. Оптимизация сайта под поисковые системы. 24. Системы управления содержанием сайта.	
--	--	--	--

Методические рекомендации по проведению устного опроса

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого обучающегося. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления пройденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Обучающийся должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Обучающийся при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

При изучении теоретического материала рекомендуется переходить к следующей теме только после правильного понимания предыдущей. При возникновении затруднений необходимо делать пометки на полях конспекта, и в дальнейшем проконсультироваться с преподавателем по интересующему вопросу. Записи в конспекте должны быть аккуратными, основные понятия и определения выделены другим цветом или подчеркнуты.

При чтении и анализе основной и дополнительной литературы следует обращать внимание на ключевые понятия и термины, при необходимости выписать их. Ответы на вопросы преподавателя должны быть ясными, четкими, исключая двойное толкование.

Оценка «отлично» при устном ответе ставится, если обучающийся полностью и глубоко использует известные знания, самостоятельно выполняет операции сравнения и анализа, делает выводы и обобщения с четкой формулировкой, показывает продвинутый уровень освоения компетенции планируемым результатам обучения в данном вопросе.

Оценка «хорошо»: обучающийся полностью и глубоко использует известные знания, самостоятельно выполняет операции сравнения и анализа, допуская некоторые неточности, делает выводы и обобщения с несущественными ошибками, показывает базовый уровень освоения компетенции планируемым результатам обучения в данном вопросе.

Оценка «удовлетворительно»: обучающийся способен воспроизводить определенную сумму фактических знаний, не осознавая в целом их глубины, не способен самостоятельно выполнять операции сравнения и анализа, делает выводы и обобщения с существенными ошибками, показывает пороговый уровень освоения компетенции планируемым результатам обучения в данном вопросе.

Оценка «неудовлетворительно»: ответы и выполненные задания полностью неправильны и не отвечают содержанию изученного материала, отсутствие освоения компетенций планируемым результатам обучения в данном вопросе.

Методика выполнения реферативных работ

Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Время, отводимое на написание работы – от 1 недели до 1 месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение обучающимся нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие обучающемуся навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

При подготовке к практическим занятиям рекомендуется использовать компьютерные технологии, в частности сопровождение рефератов мультимедийными презентациями.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в основной части должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В заключении отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В приложении помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

К выполнению реферата предъявляются следующие требования:

1. Объем реферата не должен быть меньше 7 страниц и больше 12 страниц.
2. Время защиты реферата не более 10 минут.
3. Оформление реферата производится аналогично оформлению курсовой работы и ВКР.
5. Список использованных источников должен включать в себя не менее 3 наименований, 2 из которых должны быть выпущены не позднее 5-летнего периода, предшествующего защите реферата.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся полностью выполнил вышеперечисленные требования, четко и ясно изложил материал, обращался к реферату только для сообщения дат, цифр, сложных терминов, продемонстрировал продвинутый уровень освоения компетенции планируемым результатам обучения.

Оценка «хорошо»: обучающийся выполнил требования по выполнению реферата с небольшими нарушениями, четко и ясно изложил материал, изредка зачитывал некоторые положения, продемонстрировал базовый уровень освоения компетенции планируемым результатам обучения.

Оценка «удовлетворительно»: обучающийся не выполнил полностью требования по выполнению реферата, изложенный материал читался с бумажного (или другого) носителя и

не понятен группе, продемонстрировал пороговый уровень освоения компетенции планируемым результатам обучения.

Оценка «неудовлетворительно»: обучающийся выполнил реферат не самостоятельно (скачан в Интернет без авторской переработки, взят из другой группы со сменой только титульного листа и т.п.).

Методические рекомендации для подготовки к тестированию

Тестирование – один из наиболее эффективных методов оценки знаний обучающихся. К достоинствам метода относятся: объективность оценки тестирования; оперативность, быстрота оценки; простота и доступность; пригодность результатов тестирования для компьютерной обработки и использования статистических методов оценки.

Тестирование является важнейшим дополнением к традиционной системе контроля уровня обучения. Для оценки уровня подготовленности обучающихся методом тестирования создаются специальные тесты. Основные цели тестирования рассматриваются в связи с задачами внутри вузовского управления качеством подготовки обучающихся, а также с задачами итоговой аттестации выпускников.

Тесты по всему материалу курса используются в качестве контрольно-методического обеспечения и являются оценочными средствами, с помощью которых оценивается усвоение обучающимся материала, степень его готовности к определенным учебным действиям.

Как правило, обучающемуся предлагаются тестовые задания, содержащие от 10 и более заданий с открытыми и закрытыми вопросам, где обучающийся должен выбрать варианты ответа из предложенных, либо дать собственный ответ. На написание теста отводится от 20 минут, в зависимости от количества заданий в тесте.

Оценивание теста производится следующим путем, если от общего количества заданий теста выполнено от 0 до 40% ставится оценка «**неудовлетворительно**»; если от общего количества заданий теста выполнено от 40 до 60% ставится оценка «**удовлетворительно**»; если от общего количества заданий теста выполнено от 60 до 80% ставится оценка «**хорошо**»; если от общего количества заданий теста выполнено от 80% и выше ставится оценка «**отлично**».

Тесты предлагаются в электронном варианте. Оценка: 100–80% – отлично, 79–60% – хорошо, 50 – 60 % - удовлетворительно, менее 50% – неудовлетворительно.

Методические рекомендации для подготовки к деловой игре

Деловая игра - форма и метод обучения, в которой моделируются предметный и социальный аспекты содержания профессиональной деятельности. Предназначена для отработки профессиональных умений и навыков. В деловой игре разворачивается квазипрофессиональная деятельность обучающихся на имитационно-игровой модели, отражающей содержание, технологии и динамику профессиональной деятельности специалистов, ее целостных фрагментов. Деловые игры являются педагогическим средством и активной формой обучения, которая интенсифицирует учебную деятельность, моделируя управленческие, экономические, психологические, педагогические ситуации и дает возможность их анализировать и вырабатывать оптимальные действия в дальнейшем.

Участие в деловых играх предполагает коллективное решение поставленной проблемы. При этом необходимо обосновать и аргументировать каждый этап решения проблемы. При решении поставленной проблемы необходимы ссылки на теоретический курс или профессиональную литературу.

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам. Игроки могут и не иметь опыта автоматизации бизнес-процессов предприятия СКС, но должны обладать базовыми знаниями по теоретическому курсу изучаемого предмета. Общий для всей команды конечный результат, достижение цели, выработанное решение. Правильных решений может быть несколько. Участники сами выбирают роли и модели поведения для успешного решения задачи.

Этапы проведения деловой игры:

1. Подготовительный этап. Выявление проблемы, выбор темы и определение задач. Выбор вида и формы игры, работа над игровой стратегией, подготовка материалов.

2. Ввод участников в игровую ситуацию. Привлечение интереса, целеполагание, формирование команд, мобилизация участников.

3. Групповая или индивидуальная работа по установленным правилам.

4. Выводы и анализ итогов.

Критерии оценки участия в деловой игре.

Оценка «отлично» за участие в деловой игре ставится, если студенты активно участвовали в ней, быстро и правильно решили поставленную проблему, четко обосновывая и аргументируя каждый этап решения.

Оценка «хорошо»: студенты активно участвовали в деловой игре, решили поставленную проблему с некоторыми затруднениями в аргументации этапов решения.

Оценка «удовлетворительно»: студенты пассивно участвовали в деловой игре, не смогли самостоятельно решить поставленную проблему.

Оценка «неудовлетворительно»: студенты проигнорировали участие в деловой игре, не решили поставленной проблемы.

8 Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для освоения учебной дисциплины «Технологические процессы в сервисе» в процессе обучения, проведения лекций, семинаров и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Excel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>);

2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>).

9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения учебной дисциплины «Технологические процессы в сервисе» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

№ п/п	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала;
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета