

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

подпись

Т.А. Хагуров

«30» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.13 ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА**

|                          |                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Направление подготовки   | <u>43.03.01 «Сервис»</u>                                        |
| Направленность (профиль) | Менеджмент бизнеса в сфере сервиса,<br>туризма и гостеприимства |
| Форма обучения           | <u>Очная</u>                                                    |
| Квалификация             | <u>Бакалавр</u>                                                 |

Краснодар 2025

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Рецензенты:

1. Колайко И.В., генеральный директор АНО «Центр экспертиз и оценки качества «Курорт-Консалтинг»
2. Комаревцева Н.А., кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»

Составитель:

Миненкова В.В., к.г.н., доцент  
зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента «14» мая 2025 г. протокол № 11.

Заведующий кафедрой

Беликов М.Ю., д.г.н., профессор

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС «22» мая 2025 г. протокол № 6.

Председатель УМК ИГГТС

к.г.н., доцент Филобок А.А.

## Содержание

|                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Цели и задачи изучения дисциплины .....                                                                                                         | 4  |
| 1.1 Цель 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 с<br>планируемыми результатами освоения образовательной программы ..... | 4  |
| 2. Структура и содержание дисциплины.....                                                                                                         | 5  |
| 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....                                                                                     | 5  |
| 2.2 Структура дисциплины .....                                                                                                                    | 6  |
| 2.3 Содержание разделов дисциплины.....                                                                                                           | 7  |
| 2.3.1 Занятия лекционного типа .....                                                                                                              | 7  |
| 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся<br>по дисциплине.....                                        | 9  |
| 3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины .....                                                                          | 9  |
| 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной<br>аттестации .....                                                      | 10 |
| 5 Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий.....                                                                          | 15 |
| 5.1 Учебная литература .....                                                                                                                      | 15 |
| 5.2. Периодические литература.....                                                                                                                | 16 |
| 5.3 Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и<br>информационные справочные системы .....                           | 16 |
| Профессиональные базы данных: .....                                                                                                               | 17 |
| 6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....                                                                               | 17 |
| 6.1 Методические указания и материалы по видам занятий.....                                                                                       | 17 |
| 6.2 Методические рекомендации для подготовки к зачету .....                                                                                       | 19 |
| 7 Материально-техническое обеспечение по дисциплине .....                                                                                         | 20 |

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины

изучить основы гостеприимства как важнейшего качества предоставляемых услуг в сфере сервиса, туризма и гостеприимства, сформировать систему знаний о методах формирования гостеприимной среды.

### 1.2 Задачи дисциплины

- изучение понятия и сущности гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;
- изучение понятия и сущности «контактной зоны» и «контакта с потребителем услуг»;
- изучение основ и базовых принципов психологии сервиса;
- изучение коммуникативной компетентности, в том числе коммуникативных сигналов;
- овладение методами активного слушания и регуляции эмоционального напряжения, техникой калибровки и эффективной коммуникации в сервисных ситуациях;
- изучение основ конфликтологии, правил и алгоритма работы с жалобами в сервисных ситуациях.

### 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана и является одной из важнейших частей процесса подготовки специалистов в сфере сервиса, туризма и гостеприимства. Владение знаниями об особенностях формирования первого впечатления, о направлениях взаимодействия с потребителем услуг с целью установления контакта и качественного обслуживания, о работе с трудными потребителями и в трудных ситуациях предопределяет степень удовлетворения потребителя услуг и формирование его лояльности, а значит является важнейшим свойством персонала гостиничных предприятий. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин «История сервиса», «Сервисная деятельность». Полученные знания будут способствовать успешному освоению дисциплин «Организация и технологии санаторно-курортной деятельности», «Организация и технологии экскурсионного обслуживания», «Организация конгрессно-выставочной деятельности», «Организация и технологии размещения туристов».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей профессиональной компетенции:

| Код и наименование индикатора                                                                                                  | Результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством                                                     | <p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;</li><li>– основы психологии сервиса и личности;</li><li>– основы конфликтологии;</li><li>– определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта;</li><li>– основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций;</li></ul> <p>Уметь</p> |

| Код и наименование индикатора | Результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать обслуживание с учетом социально-психологических факторов формирования первого впечатления потребителя;</li> <li>– работать с потребителями, консультировать, согласовывать вид, формы и объем процесса сервиса с</li> <li>– использованием эффективных коммуникативных техник;</li> <li>– работать с жалобами и возражениями;</li> </ul> |
|                               | Владеть <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами и навыками формирования контактной зоны как залога формирования лояльности потребителя;</li> <li>– техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов;</li> <li>– методами и правилами коммуникативных техник;</li> <li>– методами и навыками работы с жалобами и возражениями.</li> </ul>                                       |

## 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 (для студентов ОФО)

| Вид учебной работы                                         |                                      | Всего часов  | Семестр (часы) |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------|----------------|
|                                                            |                                      |              | 3              |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b>                     |                                      | <b>56,2</b>  |                |
| <b>Аудиторные занятия (всего):</b>                         |                                      | <b>50</b>    |                |
| Занятия лекционного типа                                   |                                      | 16           | 16             |
| Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия) |                                      | 34           | 34             |
| <b>Иная контактная работа:</b>                             |                                      | <b>6,2</b>   |                |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                      |                                      | 6            | 6              |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                             |                                      | 0,2          | 0,2            |
| <b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>                |                                      | <b>15,8</b>  |                |
| Проработка учебного (теоретического) материала             |                                      | 15,8         | 15,8           |
| <b>Контроль:</b>                                           |                                      | <b>зачет</b> | <b>зачет</b>   |
| <b>Общая трудоемкость</b>                                  | <b>час.</b>                          | <b>72</b>    | <b>72</b>      |
|                                                            | <b>в том числе контактная работа</b> | <b>56,2</b>  | <b>56,2</b>    |
|                                                            | <b>зач. ед</b>                       | <b>2</b>     | <b>2</b>       |

## 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре (очная форма)

| №  | Наименование разделов и тем                                                                                                                                                                                                                                    | Количество часов |                    |    |     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|----|-----|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                | Всего            | Аудиторные занятия |    | СРС |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                |                  | Л                  | ПЗ |     |
|    | <b>Раздел 1. Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.</b>                                                                                                                                                                                   |                  |                    |    |     |
| 1  | Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.                                                                                                                                           | 2                | 2                  |    |     |
|    | <b>Раздел 2. Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне.</b>                                                                                                                                                                     |                  |                    |    |     |
| 2  | Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.                                                                                                                                                                  | 3                | 1                  | 2  |     |
| 3  | Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.        | 6                | 2                  | 2  | 2   |
| 4  | Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.                            | 6                | 2                  | 2  | 2   |
|    | <b>Раздел 3. Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне.</b>                                                                                                                                                                     |                  |                    |    |     |
| 5  | Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.                                                                                                                                                                                          | 1                | 1                  |    |     |
| 6  | Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.                                                    | 6                | 1                  | 4  | 1   |
| 7  | Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.                                                                                                              | 4                | 1                  | 2  | 1   |
| 8  | Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.                                                                           | 7                | 1                  | 4  | 2   |
| 9  | Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием. | 7                | 1                  | 4  | 2   |
| 10 | Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.                                                                                                                                             | 4                | 1                  | 2  | 1   |
| 11 | Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.                                                                        | 6                | 1                  | 4  | 1   |
|    | <b>Раздел 4. Работа с жалобами и возражениями.</b>                                                                                                                                                                                                             |                  |                    |    |     |
| 12 | Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.                                                                                                                                                                                   | 3                | 1                  | 2  |     |
| 13 | Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.                                     | 7                | 1                  | 4  | 1,8 |

|    |                                              |      |    |    |      |
|----|----------------------------------------------|------|----|----|------|
| 14 | Жалобы и возражения в сервисных предприятиях | 3,8  |    | 2  | 2    |
|    | <i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>          | 65,8 | 16 | 34 | 15,8 |
|    | Контроль самостоятельной работы (КСР)        | 6    |    |    |      |
|    | Промежуточная аттестация (ИКР)               | 0,2  |    |    |      |
|    | Общая трудоемкость по дисциплине             | 72   |    |    |      |

## 2.3 Содержание разделов дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

| №  | Наименование раздела                                                      | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                     | Форма текущего контроля |
|----|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. | Гостеприимство как базовое качество сервисной деятельности.               | Тема 1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.                                                                                                                                           | У                       |
| 2. | Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне. | Тема 2. Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.                                                                                                                                                                  | У                       |
|    |                                                                           | Тема 3. Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.        | У                       |
|    |                                                                           | Тема 4. Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.                            | У                       |
| 3. | Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне. | Тема 5. Роль общения в современном деловом взаимодействии. Главные тенденции.                                                                                                                                                                                          | У                       |
|    |                                                                           | Тема 6. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.                                                    | У                       |
|    |                                                                           | Тема 7. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.                                                                                                              | У                       |
|    |                                                                           | Тема 8. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов, малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.                                                                           | У                       |
|    |                                                                           | Тема 9. Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием. | У                       |
|    |                                                                           | Тема 10. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.                                                                                                                                            | У                       |
|    |                                                                           | Тема 11. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.                                                                       | У                       |
|    |                                                                           | Тема 12. Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.                                                                                                                                                                                  | У                       |

|    |                                   |                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|----|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 4. | Работа с жалобами и возражениями. | Тема 13. Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов. | У |
|----|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

Примечание: У – устный опрос, дискуссия.

### 2.3.2. Практические занятия

| №  | Наименование раздела                                                      | Содержание раздела                                                                                                                                                                                                                                                     | Форма текущего контроля |
|----|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. | Теоретические основы организации процесса обслуживания в контактной зоне. | Тема 2. Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.                                                                                                                                                                  | У, Р, Т                 |
|    |                                                                           | Тема 3. Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания. Общие законы: закон неопределенности отклика, неадекватности отображения человека человеком, неадекватности самооценки, расщепления смысла управленческой информации, самосохранения, компенсации.        | У, Р                    |
|    |                                                                           | Тема 4. Психология обслуживания. Анализ потребностей клиента. Процесс совершения заказа: характеристика этапов. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения. Организация процесса обслуживания.                            | У, Р, ДИ                |
| 2. | Коммуникативная компетентность в процессе обслуживания в контактной зоне. | Тема 6. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание. Структура коммуникативного процесса. Консультирование потребителей с целью определения вид, формы и объем процесса сервиса.                                                    | У, Р, Т                 |
|    |                                                                           | Тема 7. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.                                                                                                              | У, ТР                   |
|    |                                                                           | Тема 8. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), вербализации.                                                                            | У, ТР                   |
|    |                                                                           | Тема 9. Регуляция эмоционального напряжения. Понятие эмоционального интеллекта. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности, подчеркивания значимости партнера и его мнения, вербализации чувств. Способы управления эмоциональным состоянием. | У, ТР                   |
|    |                                                                           | Тема 10. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы. Использование речевых предикатов.                                                                                                                                            | У, ТР                   |
|    |                                                                           | Тема 11. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика. Подстройка по невербальным признакам. Подстройка и ведение с использованием речевых предикатов. Эффективные коммуникативные модели.                                                                       | У, ТР                   |
| 3. | Работа с жалобами и возражениями.                                         | Тема 12. Общая теория конфликтов: виды, этапы, исходы, способы разрешения конфликтов.                                                                                                                                                                                  | У, ТР, Р                |
|    |                                                                           | Тема 13. Возражения и жалобы: понятие, сущность, источники. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений. Отношение к жалобам. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами. Жалобы и лояльность клиентов.                                    | У, ТР, Р                |
|    |                                                                           | Тема 14. Жалобы и возражения в сервисных предприятиях                                                                                                                                                                                                                  | У, ТР, Р                |

Примечание: У – устный опрос, Т – тестирование, ТР – тренинг, ДИ – деловая игра

### 2.3.3 Курсовые работы

Курсовые работы не предусмотрены.

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| № | Вид СРС                | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                                                                                                                                   |
|---|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                      | 3                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1 | Самостоятельная работа | 1. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.<br>2. Основная и дополнительная учебная литература. |
| 2 | Тестирование           |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3 | Практические задания   |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4 | Устный опрос           |                                                                                                                                                                                                                                                             |

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.

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, применяемые при освоении дисциплины

В процессе преподавания дисциплины применяются следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, лабораторное занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, занятие на основе кейс-метода);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация, лекция-беседа, лекция-дискуссия; семинары-дискуссии);
- информационно-коммуникационные (лекция-визуализация; практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной деятельности с использованием специализированных программных средств).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются способы активизации познавательных процессов – интерактивные лекции, активные методы обучения и выполнения контрольных работ, тренинги, презентации и защита их с помощью программных продуктов Microsoft Office (Power Point), других графических редакторов.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Риск-менеджмент».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, ситуационных задач и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

| №<br>п/п | Код и наименование индикатора<br>(в соответствии с п. 1.4)                 | Результаты обучения<br>(в соответствии с п. 1.4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Наименование оценочного средства |                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|
|          |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Текущий контроль                 | Промежуточная аттестация               |
| 1        | ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством | Знать<br>– сущность гостеприимства как базового качества сервисной деятельности;<br>– основы психологии сервиса и личности;<br>– основы конфликтологии;<br>– определение, сущность, пути организации и контроля контактной зоны, пространства контакта, процесса и содержания контакта;<br>– основы установления контакта с потребителем услуг с использованием эффективных форм коммуникаций; | У, Т<br>Тема 1-14                | Вопросы к зачету 1-11, 21, 25-27       |
|          |                                                                            | Уметь<br>– организовывать обслуживание с учетом социально-психологических факторов формирования первого впечатления потребителя;<br>– работать с потребителями, консультировать, согласовывать вид, формы и объем процесса сервиса с использованием эффективных коммуникативных техник;<br>– работать с жалобами и возражениями;                                                               | У, ТР, ДИ, Р<br>Тема 5-14        | Вопросы к зачету 12-20, 22, 23, 28-30. |
|          |                                                                            | Владеть<br>– методами и навыками формирования контактной зоны как залога формирования лояльности потребителя;<br>– техниками восприятия и передачи коммуникативных сигналов;<br>– методами и правилами коммуникативных техник;<br>– методами и навыками работы с жалобами и возражениями.                                                                                                      | У, ТР, ДИ, Р<br>Тема 5-14        | Вопросы к зачету 12-20, 22, 23, 28-30. |

**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**

**Перечень контрольных вопросов и заданий по темам дисциплины (пример)**

**Практическая работа № 1**

«Контактная зона: определение, сущность. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта»

1. Раскройте суть понятия «контактная зона».
2. Приведите примеры контактной зоны в разных видах сервисных предприятий.
3. Что такое пространство контакта?
4. Что такое процесс контакта?
5. В чем состоит содержание контакта?
6. Перечислите этапы продажи услуги и охарактеризуйте роль этапа установления контакта.
7. Охарактеризуйте роль первого впечатления потребителя услуг от сервисного предприятия.
8. Что формирует первое впечатление потребителя услуг о сервисном предприятии?
9. Какие каналы получения информации существуют у потребителя услуг?
10. Каким образом следует организовывать пространство контакта с учетом каналов получения информации потребителем услуг?

**Тестовые задания  
для проведения текущего контроля знаний (пример)**

*Тест по теме «Контактная зона»*

1. Контактная зона – это:
  - а) любое место, где производится услуга;
  - б) место, где услуга может храниться;
  - в) \*определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
2. Контактной зоной не является:
  - а) \*зона ремонта бытовой техники;
  - б) рабочее место парикмахера;
  - в) рабочее место стоматолога.
3. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
  - а) \*бесконтактным;
  - б) формальным;
  - в) бесплатным.
3. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
  - а) \*бесконтактное обслуживание;
  - б) фирменное обслуживание;
  - в) неформальное обслуживание.

4. 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.
  - в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
5. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это
- а) \*контактная зона;
  - б) зал ожидания;
  - в) комната для посетителей.
6. Обслуживание это:
- а) \*деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
  - б) оказание услуги потребителю;
  - в) комплекс мер по обслуживанию населения.
7. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
- а) нормативное время;
  - б) \*время обслуживания;
  - в) ресурсное время.
8. Пространство контакта – это:
- а) помещение, где осуществляется потребление услуги клиентом;
  - б) надлежащим образом оформленное помещение (интерьер, меблировка, оборудование);
  - в) \*помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей.
9. Содержание контакта – это:
- а) межличностная вербальная коммуникация между персоналом и клиентом;
  - б) прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса;
  - в) \*прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса и не прямое воздействие клиента через сведения о предоставляемых услугах и формах обслуживания.
10. К главным каналам получения информации потребителем услуг, на основе которой формируется первое впечатление о сервисном предприятии относятся:
- а) ТВ, радио, Интернет
  - б) \*зрение, слух, вкус, обоняние, осязание
  - в) анализ рейтингов, отзывов потребителей, рекомендации.
11. Эффект первого впечатления – это:
- а) результат обслуживания гостей в процессе оказания услуги;
  - б) первая оценка сервисного предприятия потребителем услуги;
  - в) \*влияние мнения, которое сформировалось у потребителя в первые минуты, на дальнейшую оценку сервисного предприятия.
12. Этапы формирования первого впечатления:
- а) \*история (опыт человека) – установки человека (представление о сервисе) – потребности, ожидания и запросы потребителя – удовлетворение потребностей (оправдание ожиданий) – удовлетворенность потребителя – основы дальнейшей лояльности;
  - б) приветствие потребителя – продажа услуги – потребление услуги –

удовлетворение/неудовлетворение потребностей – работа с жалобами/возражениями;

в) организация пространства контакта – организация процесса контакта – контроль содержания контакта.

13. Профессиональная деятельность в области устранения неприятных запахов и создание свежей, ароматной и комфортной атмосферы это:

- а) аромамаркетинг
- б) \*аромаклининг
- в) аром дизайн

14. Музыкальное направление, которое предназначено для оформления контактной зоны и общественных помещений сервисных предприятий называется:

- а) \*лаунж (lounge)
- б) даунтемпо (downtempo)
- в) духовная музыка

\* – Правильный ответ

### **Примерная тематика рефератов:**

1. Общая характеристика контактной зоны в сервисных предприятиях (на примере конкретного предприятия).
2. Влияние профессиональной среды на психику человека.
3. Психология личности.
4. Деловая переписка: стандарты к написанию деловой корреспонденции. Виды деловых писем.
5. Значение психологических знаний в деятельности сотрудника контактной зоны.
6. Межличностное понимание и взаимоотношения.
7. Правила телефонного этикета.
8. Искусство ведения переговоров.
9. Личность в системе межгруппового общения.
10. Личность и общественное мнение в коллективе.
11. Национальные особенности делового общения.
12. Об этикете на официальных мероприятиях
13. Общие правила приветствия при встрече
14. Особенности общения с иностранными партнерами.
15. Поведение специалиста в конфликтной ситуации.
16. Поведение человека в стрессовой ситуации.
17. Подарки. Правила вручения.
18. Проблемы профессиональной этики.
19. Профессиональные способности и их развитие.
20. Роль лидера в регулировании конфликта. Регуляция совместной деятельности.
21. Создание имиджа как составной части деловой этики.
22. Сравнительный анализ делового этикета в различных странах
23. Этика взаимоотношений на рабочем месте.
24. Этика деловых бесед, встреч.
25. Этика речевой коммуникации.
26. Этика слушания.
27. Этикет пользования визитными карточками
28. Прогрессивные технологии обслуживания в контактной зоне (на примере отдельного вида предприятий).
29. Психология массового поведения.

### 30. Инструменты продаж, ориентированные на гостя.

### **Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

#### Вопросы к зачету:

1. Гостеприимство: определение, сущность. Индустрия гостеприимства. Роль человеческого фактора в процессе обслуживания.
2. Контактная зона: определение, сущность.
3. Пространство контакта. Процесс и содержание контакта.
4. Психология сервиса и личности. Тактика обслуживания: общие законы.
5. Процесс совершения заказа: характеристика этапов.
6. Продажи, ориентированные на гостя. Этап установления контакта. Факторы принятия решения.
7. Роль общения в современном деловом взаимодействии: главные тенденции.
8. Коммуникативная компетентность и способность. Основные понятия и их содержание.
9. Структура коммуникативного процесса.
10. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Психологические сигналы при вступлении в контакт.
11. Вербальные и невербальные формы взаимодействия.
12. Методы и правила активного слушания: техники постановки вопросов.
13. Методы и правила активного слушания: техники малого разговора.
14. Методы и правила активного слушания: техники вербализации.
15. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивание общности.
16. Техники регуляции эмоционального напряжения: подчеркивания значимости партнера и его мнения.
17. Техники регуляции эмоционального напряжения: вербализации чувств.
18. Способы управления эмоциональным состоянием.
19. Техника калибровки в процессе продажи услуг. Сенсорные репрезентативные системы.
20. Использование речевых предикатов в обслуживании клиента.
21. Эффективная коммуникация: фазы и их характеристика.
22. Эффективная коммуникация: подстройка по невербальным признакам.
23. Эффективная коммуникация: подстройка и ведение с использованием речевых предикатов.
24. Эффективные коммуникативные модели.
25. Виды конфликтов. Этапы, исходы конфликтов.
26. Способы разрешения конфликтов.
27. Возражения: понятие, сущность, источники.
28. Общая схема и пошаговый разбор алгоритма обработки возражений.
29. Жалобы: определение, содержание и причины, ценность. Отношение к жалобам.
30. Общие правила и алгоритм работы с трудными клиентами.

#### **Критерии оценивания результатов обучения**

Оценка «зачтено» ставится студенту, ответ которого содержит знание материала курса согласно учебно-тематическому плану, демонстрирует сформированные и систематические знания основных объектов дисциплины, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, ответ которого демонстрирует фрагментарные или неполные знания материала курса (существенные пробелы в знании материала

дисциплины, принципиальные ошибки при изложении материала по программе), или отсутствие этих знаний.

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 (модулю) 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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий**

### **5.1 Учебная литература**

Основная литература

1. Михайлова Н.К. История гостеприимства / Н.К. Михайлова. – 2-е изд., стер. - СПб: Лань, 2023. – 92 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/351896>.

2. Козлова-Зубкова Н. А., Сервис-дизайн в сфере гостеприимства: учебник / Н.А. Козлова-Зубкова. – М.: КноРус, 2024. – 166 с. – URL: <https://book.ru/book/950770>.

3. Купчик Е. В. Основы делового общения и гостеприимства: учебное пособие / Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. – 4-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2025. – 258 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/115898>.

4. Николенко П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 449 с. URL: <https://urait.ru/bcode/517896>.

5. Основы гостеприимства: курс лекций: / авт.-сост. А. И. Коломиец. – М.: Директ-Медиа, 2023. – 64 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701133>.

6. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В.А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2025. – 460 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/560464>

7. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2023. – 331 с. // <https://urait.ru/bcode/511181>.

Дополнительная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. (в библиотеке 20 экз.)

2. Брашнов С. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 218 с. URL: <https://e.lanbook.com/book/119310>.
3. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с. – (49 экз.).
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. (14 экз.)
5. Карабущенко П.Л. Искусство гостеприимства: учебник для вузов / П.Л. Карабущенко, Т.А. Шебзухова, А.А. Варгумян. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2025. – 285 с. — (Высшее образование). – URL: <https://urait.ru/bcode/569281>.
6. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с. (в библиотеке 50 экз.)
7. Купчик Е. В. Основы делового общения и гостеприимства: учебное пособие / Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 258 с. – URL: <https://e.lanbook.com/book/11589>.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 208 с. (в библиотеке 58 экз.)
9. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. (в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2016. – 304 с. (в библиотеке КубГУ 10 экз.)
11. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. // <https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.
12. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 711 с. (20 экз.)
8. Черевичко Т. В. Теоретические основы гостеприимства: учебное пособие / Т.В. Черевичко. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2019. – 286 с. URL: <https://e.lanbook.com/book/125396>
9. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2019. – 153 с. // <https://e.lanbook.com/book/119456>.

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

## 5.2. Периодическая литература

1. журнал «Вестник национальной академии туризма». URL: <http://vestnik.nat-moo.ru/ru>.
2. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма». URL: <https://stcc.rgutspubl.org/index.php/1>.
3. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт. URL: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru).
4. Журнал «Турифо». Официальный сайт. URL: [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru).
5. Журнал «ОТЕЛЬ». URL: <https://xn--80akbvbiymwe1i.xn--p1ai>.

## 5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru>.

2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru).
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>.
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com).
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>.

#### **Профессиональные базы данных:**

1. [Научная электронная библиотека \(НЭБ\)](http://www.elibrary.ru) [http://www.elibrary.ru/](http://www.elibrary.ru)
2. [Национальная электронная библиотека](https://rusneb.ru) (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) [https://rusneb.ru/](https://rusneb.ru)
3. [Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина](https://www.prilib.ru) [https://www.prilib.ru/](https://www.prilib.ru)
4. «Лекториум ТВ» <http://www.lektorium.tv/>
5. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

#### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки).
2. ГАРАНТ – Справочная Правовая Система (ГАРАНТ).

#### **Ресурсы свободного доступа:**

1. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
2. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
3. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.
5. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.
6. Курорты Краснодарского края. URL: <https://kurort.krasnodar.ru>.
7. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org).
8. Российский союз туриндустрии Официальный сайт. URL: [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru).
9. Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru).
10. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru>.
11. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net).

#### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:**

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru>.

### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

#### **6.1. Методические указания и материалы по видам занятий**

В процессе подготовки и проведения практических занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей по вопросам рабочей программы осваиваемой дисциплины.

В начале семестра студенты получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же студентам предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов.

Поскольку активность студента на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от студента ответственного отношения. Целесообразно иметь отдельную тетрадь для выполнения заданий, качество которых оценивается преподавателем наряду с устными выступлениями.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал

лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

*Выполнение рефератов*

Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме. Объем реферата может достигать 20-30 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 10) литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. 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.

Работа должна состоять из следующих частей:

введение,  
основная часть (может включать 2-4 главы) заключение,  
список использованной литературы, приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы для исследования, характеризуется ее научное и практическое значение для развития современного производства, формируются цели и задачи контрольной работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Примерный объем введения – 1-2 страницы машинописного текста.

Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной экономической литературы по исследуемой проблеме, законодательных и нормативных материалов. Основное внимание в главе должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора работы на решение проблемы. Теоретические положения, сформулированные в главе, должны стать исходной научной базой для выполнения последующих глав работы.

Для подготовки реферата должны использоваться только специальные релевантные источники. Кроме рефератов, тематика которых связана с динамикой каких либо явлений за многие годы, либо исторического развития научных взглядов на какую-либо проблему, следует использовать источники за период не более 10 лет.

Примерный объем – 15-20 страниц машинописного текста.

В заключении отражаются основные результаты выполненной работы, важнейшие выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. Примерный объем заключения – 2-3 страницы машинописного текста.

В приложениях помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.), а также материалы по использованию результатов исследований с помощью вычислительной техники (алгоритмы и программы расчетов и решения конкретных задач и т.д.).

***Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов.***

Самостоятельная работа студентов – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность студентов, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы студентов представляет единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Процесс организации самостоятельной работы студента включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

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.

## **6.2. Методические рекомендации для подготовки к зачету**

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является зачет. Зачет проводится в форме собеседования по одному из вопросов из перечня вопросов к зачету. Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на аудиторных занятиях, но и с различными литературными и сетевыми источниками информации, нормативными документами и информационными ресурсами.

### *Критерии оценки ответа студента на зачете*

Зачет является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам ответа студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса. Вопросы включают темы, изученные на лекционных и практических занятиях, а также вопросы тем для самостоятельной работы

студентов. Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы. Преподаватель может проставить зачет без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «зачтено» ставится студенту, ответ которого содержит знание материала курса согласно учебно-тематическому плану, демонстрирует сформированные и систематические знания основных объектов дисциплины, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, ответ которого демонстрирует фрагментарные или неполные знания материала курса (существенные пробелы в знании материала дисциплины, принципиальные ошибки при изложении материала по программе), или отсутствие этих знаний.

## 7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине

| №  | Вид работ                                  | Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Лекционные занятия                         | Лекционные аудитории (218, 219) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет.<br>Лекционные аудитории (200, 201, 207, 208, 205, 211) - мультимедийные аудитории с выходом в ИНТЕРНЕТ; видеопроектором, экраном; преподавательской трибуной, ноутбуком.<br>Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели. |
| 2. | Практические занятия                       | Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. | Групповые (индивидуальные) консультации    | Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет (3 шт.), МФУ (1 шт.), учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов (1 шт.), мобильным экраном для проектора (1 шт.).                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. | Текущий контроль, промежуточная аттестация | Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | Самостоятельная работа                     | Кабинеты для самостоятельной работы (209 и 212), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. | Все виды работ                             | КонсультантПлюс – Справочная Правовая Система (КонсультантПлюс). ГАРАНТ – Справочная Правовая Система (ГАРАНТ).<br>Антиплагиат-ВУЗ Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».                                                                                                                                                                                                                                                                                            |