

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Волгоградский институт бизнеса»



## Рабочая программа учебной дисциплины

Введение в направление подготовки

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид бакалавриата)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		Д	В	СВ	З	СЗ
Зачетные единицы	3			3	3	3
Общее количество часов	108			108	108	108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	36			4	4	4
– Лекционные (Л)	18			2	2	2
– Практические (ПЗ)	18			2	2	2
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	36			95	95	95
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)				+	+	+
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))				+	+(9)	+(9)

Волгоград 2020

## Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел .....	3
Раздел 2. Тематический план .....	5
Раздел 3. Содержание дисциплины .....	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	8
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся .....	10
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	13
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	15
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	17

## Раздел 1. Организационно-методический раздел

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Введение в направление подготовки» входит в **вариативную часть** дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»** и является дисциплиной обязательной для изучения.

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО)):

#### **общефессиональных:**

- «готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя» (ОПК-2);
- «готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» (ОПК-3);

#### **профессиональных:**

- «готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей» (ПК-6);
- «способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности» (ПК-9);
- «готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса» (ПК-11).

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения (РО):**

#### **Обучающийся должен знать:**

##### **на уровне представлений:**

- об истории развития сервиса (1);
- о видах сервисной деятельности (2);
- технологии процесса сервиса (3);

##### **на уровне воспроизведения:**

- о разновидностях услуг и их характеристиках (4);
- о видах обслуживания (5);
- о задачах специалиста сервиса (6);

##### **на уровне понимания:**

- о жизненном цикле услуги (7);
- систему клиентских отношений (8);
- организацию контактной зоны для работы с потребителем (9);

#### **Обучающийся должен уметь:**

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (10);

- применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (11);

**Обучающийся должен владеть:**

- владеть методами работы в контактной зоне с потребителем (12).

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО  
направления подготовки 43.03.01 Сервис,  
направленность (профиль) «Общий»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Психология бизнеса	Сервисная деятельность
2	Психология общения	Сервисология
3	Риторика	Профессиональная этика и этикет
4	Социология	

*Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.*

**1.3. Нормативная документация**

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 Сервис** (уровень бакалавриата);
- Учебного плана направления подготовки **43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»** 2016, 2017, 2018года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (утвержден приказом № 185-О от 31.08.2017 г.).

## Раздел 2. Тематический план

### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Общая характеристика направления подготовки «Сервис»	24	6	8	10	6, 2, 8
2	Сервисная деятельность: общие понятия	24	8	4	12	1, 4, 5, 7, 10, 11
3	Инфраструктура предприятий сервиса	24	4	6	14	3, 9, 12
<b>Вид итогового контроля (Экзамен)</b>		<b>36</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	

### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Общая характеристика направления подготовки «Сервис»	34	2	2	30	6, 2, 8
2	Сервисная деятельность: общие понятия	35			35	1, 4, 5, 7, 10, 11
3	Инфраструктура предприятий сервиса	30			30	3, 9, 12
<b>Вид итогового контроля (Экзамен)</b>		<b>9</b>				
<b>Итого</b>		<b>108</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	

## **Раздел 3. Содержание дисциплины**

### **3.1. Содержание дисциплины**

#### **Тема 1. Общая характеристика направления подготовки «Сервис»**

Квалификационная характеристика специалиста в сфере сервиса. Виды и задачи профессиональной деятельности: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская. Примеры сервисной деятельности: Информационный сервис, Автосервис, Сервис на предприятиях индустрии моды.

#### **Тема 2. Сервисная деятельность: общие понятия**

Сервис и сервисная деятельность: современные представления. Услуга. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг. Классификация услуг и сервисной деятельности. Жизненный цикл услуги. Процесс оказания услуги. Развитие сферы услуг в РФ.

#### **Тема 3. Инфраструктура предприятий сервиса**

Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйственный субъект. Состав инфраструктуры предприятия. Организация производственного процесса предприятия. Примеры предприятий сферы сервиса

### 3.2. Содержание практического блока дисциплины

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
ПЗ 1-4	Общая характеристика направления подготовки «Сервис»
ПЗ 5-6	Сервисная деятельность: общие понятия
ПЗ 7-9	Инфраструктура предприятий сервиса

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
ПЗ 1	Общая характеристика направления подготовки «Сервис»

### 3.3. Образовательные технологии

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Общая характеристика направления «Сервис».	Л	Проблемная лекция	50
2	Сервисная деятельность: общие понятия	Л	Проблемная лекция	100
3	Сервисная деятельность: общие понятия	Л	Проблемная лекция	100
4	Инфраструктура предприятий сервиса	Л	Проблемная лекция	50
5	Инфраструктура предприятий сервиса	Л	Проблемная лекция	100
<b>Итого</b>				<b>22%</b>

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Общая характеристика специальности «Сервис».	Л	Проблемная лекция	50
<b>Итого</b>				<b>25%</b>

## Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

### 4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Общая характеристика специальности «Сервис»	1, 2, 11	1, 2, 4, 5.
2	Сервисная деятельность: общие понятия	3, 4, 5	1, 2, 3, 6.
3	Инфраструктура предприятий сервиса	6, 7, 8, 9, 10	2, 3, 4, 6

#### Перечень вопросов, выносимых на СРО

1. Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности.
2. Сервис и сервисная деятельность: современные представления, проблемы и перспективы развития.
3. Услуга как экономическая категория; ее жизненный цикл, качество и безопасность.
4. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг.
5. Классификация услуг и сервисной деятельности. Общероссийские классификаторы услуг населению
6. Предприятия сервиса. Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи.
7. Характеристика процесса оказания услуги. Обслуживание потребителя.
8. Правила оказания услуг. Правовое обеспечение сервисной деятельности. Защита прав потребителей.
9. Формы обслуживания потребителей.
10. Культура во взаимоотношении специалиста и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
11. Современные направления развития сервисной индустрии.
12. Взаимодействие сервисной составляющей и производственной на предприятиях сферы сервиса.

#### 4.2. Тематика письменных работ обучающихся

При изучении дисциплины обучающимся в рамках СРО предлагается написание рефератов. Такие работы направлены на развитие у обучающихся теоретических сведений о реализации современной сферы сервиса, оказания услуг. При выполнении реферата обучающийся должен закрепить знания, ранее приобретенные при прослушивании курса лекций по указанной дисциплине.

##### Тематика рефератов:

1. Роль сервисной деятельности в развитии общества.
2. Виды и задачи профессиональной деятельности специалиста сервиса.
3. Сущность информационного сервиса, функции, задачи.



4. Сущность автосервиса, функции, задачи.
5. Сервис на предприятиях индустрии моды. Сущность, функции, задачи.
6. Применение информационных технологий в сервисе.
7. Развитие сервиса и сервисной деятельности в РФ.
8. Сервис и сервисная деятельность: современные представления.
9. Сфера услуг: функции, структура, классификация услуг и сервисной деятельности.
10. Услуга - ее сущность, формирование и поведение на рынке. Жизненный цикл услуги.
11. Сервисные технологии, формы обслуживания и показатели затрат времени / анализ опыта отечественного и зарубежного сервиса/.
12. Предприятие сервиса как самостоятельный хозяйственный субъект.
13. Организация производственного процесса предприятия сервиса.
14. Информационное обслуживание как сервисная деятельность.
15. Управление контактами и роль клиента в сервисной деятельности.
16. Сервис на предприятиях индустрии моды: виды услуг, процесс оказания.
17. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его развития.
18. Современный сервис, его виды, проблемы и перспективы развития
19. Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.
20. Современные направления развития сервисной индустрии.
21. Взаимодействие сервисной составляющей и производственной на предприятиях сферы сервиса.
22. Рынок услуг автосервиса.
23. Рынок информационных продуктов и услуг.
24. Рынок услуг и его различные разновидности, анализ тенденций продаж услуг и прогноз развития рынка.

#### **4.3. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

## Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образования. ФОС по дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. В полном объеме ФОС размещен в учебно-методическом комплексе по дисциплине.

### 5.1. Структура фонда оценочных средств

#### Очная форма обучения (полный срок)

№	Наименование темы дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общая характеристика направления подготовки «Сервис»	ПРВ, ПЛ	УО	ПРВ	6, 2, 8
2	Сервисная деятельность: общие понятия	ПРВ, ПЛ	УО	ПРВ	1, 4, 5, 7, 10, 11
3	Инфраструктура предприятий сервиса	ПРВ, ПЛ	УО	ПРВ	3, 9, 12

#### Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Наименование темы дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общая характеристика направления подготовки «Сервис»	ПРВ, ПЛ	УО	ПРВ	6, 2, 8
2	Сервисная деятельность: общие понятия			ПРВ	1, 4, 5, 7, 10, 11
3	Инфраструктура предприятий сервиса			ПРВ	3, 9, 12

#### Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

**ЗЗ** – Защита выполненных заданий (творческих, расчетных и т.д.), представление презентаций;

**Т** – Тестирование по безмашинной технологии;

**АСТ** – Тестирование компьютерное;

**УО** – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос;

**КР** – Контрольная работа (аудиторные или домашние, индивидуальные, парные или групповые контрольные, самостоятельные работы, диктанты и т.д.);

**К** – Коллоквиум;

**ПРВ** – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.;

**ДИ** – Деловая игра;

**РИ** – Ролевая игра;

**КМ** – Кейс-метод;

**КС** – Круглый стол;  
**КСМ** – Компьютерная симуляция;  
**МШ** – Метод мозгового штурма;  
**ЛС** – Лекция-ситуация;  
**ЛК** – Лекция-конференция;  
**ЛВ** – Лекция-визуализация;  
**ПЛ** – Проблемная лекция;  
**Д** – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты;  
**П** – Портфолио;  
**ПВУ** – Просмотр видеоуроков.

## 5.2. Перечень вопросов к итоговому контролю знаний по дисциплине

### Вопросы к экзамену:

1. Виды и задачи профессиональной деятельности специалиста сервиса.
2. Квалификационная характеристика выпускника направления подготовки «Сервис».
3. Область профессиональной деятельности специалиста сервиса. Примеры предприятий сферы сервиса.
4. Объекты профессиональной деятельности специалиста сервиса.
5. Сервисная деятельность как составная часть экономики. Экономическая сущность сервисной деятельности.
6. Сервис и сервисная деятельность: современные представления, проблемы и перспективы развития. Примеры сервисной деятельности.
7. Услуга как экономическая категория; ее жизненный цикл, качество и безопасность.
8. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг.
9. Классификация услуг и сервисной деятельности. Общероссийские классификаторы услуг населению
10. Предприятия сервиса. Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи.
11. Характеристика процесса оказания услуги. Обслуживание потребителя.
12. Правила оказания услуг. Правовое обеспечение сервисной деятельности. Защита прав потребителей.
13. Формы обслуживания потребителей.
14. Культура во взаимоотношении специалиста и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности
15. Развитие сферы услуг в РФ.
16. Рынок информационных продуктов и услуг.
17. Рынок автосервисных услуг. Подсистемы.
18. Рынок услуг предприятий индустрии красоты.
19. Предпринимательство в сфере услуг. Зависимость качества сервисной деятельности от географических, демографических и национальных факторов.
20. Менеджмент сферы услуг.

## **Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.Н. Ефимова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html>
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24851>.— ЭБС «IPRbooks».

### **6.2. Дополнительная литература**

4. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712>.— ЭБС «IPRbooks».
5. Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 127 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17780>.— ЭБС «IPRbooks».
6. Райли Майкл Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000)/ Райли Майкл— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8602>.— ЭБС «IPRbooks».

### **6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

7. Журнал «АБС-авто». [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.abs-magazine.ru>.
8. Журнал «Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://vestnik.volbi.ru>
9. Журнал «Сервис plus» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://servis-plus.rguts.ru>.
10. Журнал «Авто-сервис». [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://auto-servis.org>.

11. Энциклопедия знаний Pandia [Электронный ресурс] // Режим доступа  
<http://www.pandia.ru>.

## Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Введение в направление подготовки**» включает в себя учебные аудитории для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

- 1) Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
- 2) Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB
- 3) личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются

мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимися с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Cyber Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**для лиц с нарушениями зрения:**

- 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.

**Программное обеспечение, используемое на занятиях:**

- Операционная система Windows XP/7/8/10,
- Архиватор 7-zip,
- Система тестирования AST-Test,
- Microsoft Office 2007/2010,
- Антивирус Касперский 6,
- Консультант+,
- Виртуальная машина VirtualBox,
- Виртуальная машина VirtualPC,
- Internet Explorer.



## **Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для успешного усвоения материала курса требуются значительное время, концентрация внимания и усилия: посещение лекционных занятий и конспектирование преподаваемого материала, работа с ним дома, самостоятельная проработка материала рекомендуемых учебников и учебных пособий при самостоятельной подготовке. Особое внимание следует обратить на выполнение практических заданий и практических задач по СРО, тестовых вопросов.

При самостоятельной работе с учебниками и учебными пособиями полезно иметь под рукой справочную литературу (энциклопедии) или доступ к сети Интернет, так как могут встречаться новые термины, понятия, которые раньше обучающиеся не знали.

Цель практических занятий по дисциплине - закрепление теоретических знаний по определенной теме, приобретенных в результате прослушивания лекций, получения консультаций и самостоятельного изучения различных источников литературы. При выполнении данных работ обучающиеся должны будут глубоко изучить основные понятия сферы оказания услуг. Получить навыки определения основных целей сервисного обслуживания, организации контактной зоны и пр. Перед практическим занятием обучающийся должен детально изучить теоретические материалы вопросов практики в учебниках, конспектах лекций, периодических журналах и прочее. Если при выполнении практического задания у обучающегося остаются неясности, то ему необходимо оперативно обратиться к преподавателю за уточнением.

После выполнения практического задания обучающиеся должны выполнить самостоятельную работу. Самостоятельная работа включает в себя индивидуальное задание по пройденной теме. Таким образом, каждый обучающийся выполняет только свой вариант задания. Решение практических заданий сопровождается выполнением письменного отчета в тетради. Отчет должен выполняться аккуратно, быть легко читаемым подчеркиком, при этом допускаются общепринятые сокращения.

При дистанционном выполнении практических работ обучающийся может самостоятельно приобрести операционные системы Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10, пакет офисных программ Microsoft Office. Ответственность за установку и настройку программного обеспечения в данном случае ложится на самого обучающегося. Следует воспользоваться методическими указаниями по установке данных программных систем.

Результаты выполненных заданий оцениваются с учетом теоретических знаний по соответствующим разделам дисциплины, техники выполнения работы, объективности и обоснованности принимаемых решений в процессе работы с данными, качества оформления. Переход к выполнению следующего практического задания допускается только после отчета выполненной работы.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

---

**Введение в направление подготовки**

*(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)*

**Филиппов Михаил Владимирович**

*(Фамилия, Имя, Отчество составителя)*

---