

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса
Кафедра библиотека

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Введение в направление

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 1, семестр : 1

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	1
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	45
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	7
10	Самостоятельная работа, час.	63
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017
библиотека, протокол заседания кафедры №_____ от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

старший преподаватель, Трунова Е. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.5 способность к самоорганизации и самообразованию; в части следующих результатов обучения:	
з3. знать особенности профессионального развития личности	
у1. уметь выстраивать индивидуальные образовательные траектории, профессиональный рост и карьеру	
у3. уметь ориентироваться на рынке современных образовательных услуг	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Введение в направление</i>	
ОК.5.у3 уметь ориентироваться на рынке современных образовательных услуг	
1.нормативные документы по обеспечению образовательного процесса	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.5.з3 знать особенности профессионального развития личности	
2.особенности образовательного процесса в вузе	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.5.у1 уметь выстраивать индивидуальные образовательные траектории, профессиональный рост и карьеру	
3.уметь выстраивать индивидуальные образовательные траектории	Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 1				
Дидактическая единица: Нормативно-правовые документы в сфере высшего образования				
2. Законодательство Российской Федерации в сфере высшего образования	0	2	1	Знакомство с нормативными документами РФ в сфере образования
Дидактическая единица: Организация процесса обучения в высшей школе				
1. Основные задачи высшего образования	0	2	1, 2	Изучение раздела "Закона о высшем образовании РФ" о высшем образовании
3. История развития и структура Новосибирского государственного технического университета	0	2	2	Изучение основных этапов и принципов деятельности НГТУ
4. Нормативная база организации образовательного процесса в НГТУ	0	2	2	Анализ внутренних документов НГТУ по организации учебного процесса
5. Методы работы студентов в процессе обучения	0	4	2	Обучение процессу конспектирования лекций и составления логических схем
Дидактическая единица: Особенности деятельности в сфере сервиса				
6. Сервисная деятельность и ее особенности	0	4	2	Изучение основных особенностей сервисной деятельности

7. Сервис как вид профессиональной деятельности	0	2	2	Знакомство с видами и направлениями сервиса
---	---	---	---	---

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 1				
Дидактическая единица: Нормативно-правовые документы в сфере высшего образования				
1. Законодательство Российской Федерации в сфере высшего образования	0	2	1	Изучение раздела "Закона о высшем образовании РФ" о высшем образовании
Дидактическая единица: Организация процесса обучения в высшей школе				
3. Формирование индивидуальной образовательной траектории	0	6	3	Работа в личном кабинете студента, индивидуальная самопрезентация
6. Методы работы студентов в процессе обучения	0	2	2, 3	Анализ текстов по сервисной деятельности
Дидактическая единица: Особенности деятельности в сфере сервиса				
4. Сервис как вид профессиональной деятельности	0	2	2	Составление логической схемы по видам сервиса и ее презентация
Дидактическая единица: Основы библиографических знаний				
5. Электронно-библиотечная система НГТУ	0	6	2, 3	Работа в системе ЭБС, с каталогами и другими источниками информации, знакомство с ГОСТами по библиографии

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 1				
1	РГЗ	3	10	2
Подготовка и защита реферативной работы работы: Трунова Е. В. Введение в направление [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [Сервис, ИДО] / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232500 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	3	36	3
Изучение лекционного материала и рекомендованной литературы, подготовка к самопрезентации: Трунова Е. В. Введение в направление [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [Сервис, ИДО] / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232500 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2	17	2
Повторение теоретического и практического материала: Трунова Е. В. Введение в направление [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [Сервис, ИДО] / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232500 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ
Консультирование	e-mail
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС
Размещение учебных материалов	Портал НГТУ

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 1		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	11	22
Контролирующие материалы приводятся в "Трунова Е. В. Введение в направление [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [Сервис, ИДО] / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232500 . - Загл. с экрана."		
<i>Лекция:</i>	6	12
<i>Практические занятия:</i>	18	36
Контролирующие материалы приводятся в "Трунова Е. В. Введение в направление [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [Сервис, ИДО] / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232500 . - Загл. с экрана."		
<i>Контрольные работы:</i>	0	
<i>РГЗ:</i>	5	10
Контролирующие материалы приводятся в "Трунова Е. В. Введение в направление [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [Сервис, ИДО] / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232500 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Трунова Е. В. Введение в направление [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [Сервис, ИДО] / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232500 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Зачет
ОК.5	з3. знать особенности профессионального развития личности	+	+
	у1. уметь выстраивать индивидуальные образовательные траектории, профессиональный рост и карьеру		+
	у3. уметь ориентироваться на рынке современных образовательных услуг	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Назаркина В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 102, [2] с. : ил., табл.
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / [В. А. Назаркина и др. ; под общ. ред. Б. И. Штейнгольца] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2013. - 128, [1] с. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000180686

Дополнительная литература

1. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 384 с.: 60х90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-107-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=125510> - Загл. с экрана.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230323. - Загл. с экрана.
2. Трунова Е. В. Введение в направление [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [Сервис, ИДО] / Е. В. Трунова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232500. - Загл. с экрана.
3. Чекмарева Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие / Г. В. Чекмарева; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 37, [2] с. : ил.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000164015

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Mozilla Firefox

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Используется для демонстрации видео материалов

Компьютерный класс

№	Наименование	Назначение
1	Компьютерный класс (Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet)	Компьютеры объединены в локальную сеть с выходом в Internet

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине

«Введение в направление» приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности и компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (реферат ргр)	Промежуточная аттестация (зачет)
ОК.5 способность к самоорганизации и самообразованию	з3. знать особенности профессионального развития личности	Методы работы студентов в процессе обучения Нормативная база организации образовательного процесса в НГТУ Сервис как вид профессиональной деятельности Сервисная деятельность и ее особенности Электронно-библиотечная система НГТУ	Реферат	Зачет, вопросы 9-10, 16-20
ОК.5	у1. уметь выстраивать индивидуальные образовательные траектории, профессиональный рост и карьеру	Формирование индивидуальной образовательной траектории Электронно-библиотечная система НГТУ	Самостоятельная работа на занятиях	Зачет, вопросы 11-15
ОК.5	у3. уметь ориентироваться на рынке современных образовательных услуг	Законодательство Российской Федерации в сфере высшего образования		Зачет, вопросы 1-8

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 1 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.5.

Зачет проводится в письменной форме по билетам.

Варианты составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Форма проведения зачета представляет собой письменную работу, выполняемую в течение одной учебной пары (2 академических часа) одновременной всей группой. После проверки работы преподаватель подводит итоги работы студента в семестре, подсчитывает общую сумму баллов по БРС. При успешном прохождении аттестации студент получает зачет в соответствии с личным итогом. При низком уровне знаний (суммы баллов), предусматривается возможность дополнительного устного собеседования по материалам семестра.

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

На занятиях студенты под руководством преподавателя осваивают методику работы в Личном кабинете, формируя личную образовательную траекторию, и знакомятся с методами работы в электронной библиотечной системе вуза.

В 1 семестре обязательным этапом текущей аттестации является реферат. Требования к выполнению реферата, состав и правила оценки сформулированы в его паспорте. Реферат выполняется в виде письменной самостоятельной работы по анализу видов сервиса, а также сущности и значения социально-культурного сервиса.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ОК.5, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт зачета

по дисциплине «Введение в направление», 1 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-4, второй вопрос из диапазона вопросов 5-10, третий – 11-15, четвертый – из диапазона вопросов 16-20. (список вопросов приведен ниже). В итогам письменной работы преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня.

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Введение в направление»

1. Что дает вузу право выдачи диплома о высшем образовании.
2. Основной орган управления вузом.
3. Значение балльно-рейтинговой системы оценки знаний.
4. Отличие промышленного и культурного сервиса.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)
(дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать сущность и значение процессов, не знает нормативных документов, оценка составляет *0-9 баллов*.
- Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать суть и значение явлений и процессов, но допускает непринципиальные ошибки, неуверенно излагает материал, оценка составляет *10 -13 баллов*.

- Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, знает нормативные документы, дает характеристику процессов, явлений, может дать их качественные характеристики процессов, не допускает ошибок, оценка составляет *14-17 баллов*.
- Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы не только уверенно показывает сущность понятий, но и проводит сравнительный анализ, выявляет проблемы, способен представить характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры, не допускает ошибок, оценка составляет *18-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачетная работа считается принятой, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных). Общая сумма баллов за семестр по БРС должна быть не менее 50 баллов для получения итогового зачета по дисциплине.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Введение в направление»

1. Основные нормативные документы, регулирующие деятельность вуза.
2. Сущность Болонского процесса в системе высшего образования.
3. Государственный образовательный стандарт
4. Уровни высшего образования, сроки его получения.
5. Принципы и основные органы управления вузом.
6. Основные права студентов.
7. Обязанности студентов.
8. Порядок организации образовательной деятельности.
9. Структура образовательной программы.
10. Суть Правил внутреннего распорядка вуза
11. Сущность балльно-рейтинговой системы.
12. Организация учебного процесса в НГТУ.
13. Различие учебного плана и учебного графика.
14. Положение об экзаменах и зачетах – основные принципы.
15. Функции Личного кабинета студента.
16. Понятие и сущность сервисной деятельности.
17. Сервис как вид деятельности и процесс.
18. Виды сервиса, критерии их выделения.
19. Сущность и значение социально-культурного сервиса.
20. Профессиональные требования к специалисту по сервису.

Методические указания по выполнению реферата

Цель реферата (РГР) - закрепить теоретические знания, полученные в процессе знакомства с новым направлением обучения, проанализировать теоретический материал, закрепить навыки самостоятельной работы с литературой по проблеме, ее анализа и продемонстрировать понимание выбранной темы.

К выполнению реферата надо отнестись творчески и самостоятельно. Материал необходимо излагать логично и последовательно, с достаточной глубиной.

Оценка работы зависит от того, насколько автор смог разобраться в материале, сопоставить материал различных источников и сделать выводы.

Качество ее оценивается по тому, насколько правильно и логично изложен материал, самостоятельно сделаны выводы и в какой степени использована рекомендованная литература. В итоге необходимо показать умение анализировать, систематизировать и обобщать изученный материал.

При работе над рефератом рекомендуется использовать учебники, учебные пособия, специальную и периодическую литературу в сфере сервиса. Ссылки и список литературы должны быть оформлены в соответствии с правилами ГОСТа, что демонстрирует овладение знаниями по основам библиографии, являющейся частью данного учебного курса. Тему рефератов можно брать свободную, в курсе «Введения в направления» - это творческая работа.

Тема реферата для всех идентична -

Один из видов сервиса в общей структуре сервисной деятельности.

Выбираете любой из видов сервиса и показываете его место среди других разновидностей, его сущность, особенности, обязательно подкрепляя свою аргументацию примерами из литературы, других источников, своего жизненного опыта.

Требования к реферату

Текст работы должен быть представлен в печатном виде объемом 15-20 листов размером А4. Шрифт Time New Roman, кегль 14, интервал 1,5. Обязательно правильное оформление титульного листа, списка использованной литературы.

Структура работы: введение, основная часть, заключение. Материал излагается по плану, деление на главы и параграфы не обязательно, в плане основной части должно быть 3-4 пункта.

Структура реферата:

Титульный лист – 1 стр.

План работы с нумерацией страниц – 1 стр.

Введение – 1-2 стр

Основная часть - 10-12 стр.

Заключение – 1-2 стр.

Список используемой литературы (5-10 источников) – 1стр.

В общем рейтинге по дисциплине работа может быть оценена от 4 до 10 баллов.

На зачете по реферату могут быть заданы дополнительные вопросы.

Итогом изучения учебного курса является сдача зачета.

Вопросы состоят из двух блоков: первый – по основам знания принципов организации образовательного процесса в высшей школе, в частности в НГТУ, знания основных нормативных документов вуза, регулирующих учебный процесс, знания прав и обязанностей студента и т.п.; второй – проверка знаний по освоению понятийного аппарата будущего направления обучения – сущности сервиса, его структуры, видов и особенностей.

Зачет проводится в письменной форме в виде итоговой работы, на основе материалов, освоенных при изучении дисциплины. Формулировка вопроса может быть более узкой, чем базовые вопросы к зачету. В задании 4 вопроса, каждый оценивается максимально в 5 баллов. В целом можно набрать 20 баллов.

Студенты, не выполнившие итоговую работу на должном уровне, приглашаются на устное собеседование по изученному курсу. Если студент не ответит на вопросы, он получает «не зачтено».

Студент, набравший в семестре 90 и более баллов, может получить зачет-«автомат».

Вопросы к зачету.

1. Основные нормативные документы, регулирующие деятельность вуза.
2. Сущность Болонского процесса в системе высшего образования.
3. Государственный образовательный стандарт
4. Уровни высшего образования, сроки его получения.
5. Принципы и основные органы управления вузом.
6. Основные права студентов.
7. Обязанности студентов.
8. Порядок организации образовательной деятельности.
9. Структура образовательной программы.
10. Суть Правил внутреннего распорядка вуза
11. Сущность балльно-рейтинговой системы.
12. Организация учебного процесса в НГТУ.
13. Различие учебного плана и учебного графика.
14. Положение об экзаменах и зачетах – основные принципы.
15. Функции Личного кабинета студента.
16. Понятие и сущность сервиса.
17. Сервис как вид деятельности.
18. Сервис как процесс.
19. Виды сервиса, их отличие.
20. Профессиональные требования к специалисту по сервису.

Критерии оценки освоения материала:

Пороговый – студент знает основные вопросы, но допускает много ошибок.

Базовый – ответы на все вопросы даны, но есть неточности.

Продвинутый – ответ полный, развернутый, содержательный.

Пример вопросов к письменной зачетной работе:

1. Что дает вузу право выдачи диплома о высшем образовании.
2. Основной орган управления вузом.
3. Значение балльно-рейтинговой системы оценки знаний.
4. Сущность социокультурного сервиса.

Паспорт реферата (РГР)

по дисциплине «Введение в направление», 1 семестр

1. Методика оценки

Реферативная работа готовится по теме «Виды сервиса. Место социально-культурного сервиса в данной системе», включает 2 проблемы.

1 - состоит в том, что студент должен самостоятельно ознакомиться с источниками и учебными пособиями и проанализировав виды сервиса, предложенные в литературе и источниках, систематизировать и изложить этот материал в виде письменной работы.

2 - в рамках той же работы – показать, какое место в этой системе сервиса занимает социально-культурный сервис и в чем его специфика.

Текст работы должен быть представлен в печатном виде объемом 15-20 листов размером А4. Шрифт Time New Roman, кегль 14, интервал 1,5. Поля: с левой стороны текста шириной 3 см, с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, внизу страницы – 2 см.

Обязательно правильное оформление титульного листа, списка использованной литературы. Обязательны собственные выводы и комментарии

Стиль изложения материала должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством работы и свидетельствуют о владении автором изученным материалом.

Структура работы: введение, основная часть, заключение. Материал излагается по плану, деление на главы и параграфы не обязательно, в плане основной части должно быть 3-4 пункта.

Структура реферата:

Титульный лист – 1 стр.

План работы с нумерацией страниц – 1 стр.

Введение – 1-2 стр

Основная часть - 10-12 стр.

Заключение – 1-2 стр.

Список используемой литературы (5-10 источников) – 1стр.

В общем рейтинге по дисциплине работа может быть оценена от 4 до 10 баллов.

На итоговом зачете могут быть заданы вопросы по реферату.

2. Критерии оценки

Реферат считается **невыполненным**, если тема не раскрыта, объем работы недостаточен, круг литературы узок, работа оформлена не по правилам. Оценка составляет **0-3** балла.

Реферат выполнен на **пороговом** уровне, если работа сделана, но тема раскрыта недостаточно полно, оформление небрежно. Оценка составляет **4-5** баллов.

Реферат выполнен на **базовом** уровне, если тема раскрыта, но допущены несущественные ошибки, есть небольшие замечания по оформлению. Оценка составляет **6-8** баллов.

Реферат считается выполненным **на продвинутом** уровне, если тема раскрыта полностью, привлечены необходимые источники, работа оформлена по всем правилам. Оценка составляет **9-10** баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за реферат учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.