

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.17.17.Клиентоориентированные технологии

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Профиль – Сервис в индустрии моды и красоты (для набора 2019)

Форма обучения очная, заочная

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Формирование у бакалавров комплексного подхода к пониманию клиентоориентированных технологий.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать представление о современных технологиях клиентоориентированного сервиса;
- изучить методики, направленных на создание сервисов, ориентированных на потребителей услуг и гармонично встраивающийся в их деятельность;
- рассмотреть фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях на базе клиентоориентированной культуры компании, клиентоориентированного топменеджмента, клиентоориентированного персонала, клиентоориентированных бизнес-процессов в условиях ориентирования стратегия и ценностей предприятия на долгосрочные взаимоотношения с клиентами;
- определить технологии улучшения качества обслуживания.

### 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Клиентоориентированные технологии» изучается в 3 семестре (5 семестре ЗФО) и является предшествующей для следующих дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экспертиза и диагностика объектов сервиса», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», и др.

### 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единицы(ы), 108 часов.

#### Очная форма

| Виды занятий                               | Распределение по семестрам | Всего часов |
|--------------------------------------------|----------------------------|-------------|
|                                            | 3 семестр                  |             |
| Общая трудоемкость                         |                            | 108         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                 | 51                         | 51          |
| лекционные (ЛК)                            | 17                         | 17          |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 34                         | 34          |
| лабораторные (ЛР)                          | 0                          | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 57                         | 57          |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Зачет                      | 0           |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |                            |             |

#### Заочная форма

| Виды занятий | Распределение по семестрам | Всего часов |
|--------------|----------------------------|-------------|
|              |                            |             |

|                                               |              |     |
|-----------------------------------------------|--------------|-----|
|                                               | 5<br>семестр |     |
| Общая трудоемкость                            |              | 108 |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                    | 16           | 16  |
| лекционные (ЛК)                               | 8            | 8   |
| практические<br>(семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 8            | 8   |
| лабораторные (ЛР)                             | 0            | 0   |
| Самостоятельная работа<br>студентов (СРС)     | 92           | 92  |
| Форма промежуточной<br>аттестации в семестре  | Зачет        | 0   |
| Курсовая работа<br>(курсовой проект) (КР, КП) |              |     |

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

| Планируемые результаты освоения образовательной программы |                                                                                                         | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код и наименование компетенции                            | Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины                                      | Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ОПК-1. Способен применять                                 | ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса | Знать: основы клиентоориентированной коммуникации, основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса<br>Уметь: устанавливать и поддерживать контакт с клиентом, определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса<br>Владеть: технологией анализа потребностей клиентов в процессе коммуникации, методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса |
|                                                           |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                               |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность | Знать: техники установления контакта с клиентом, технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности<br>Уметь: определять истинные потребности клиента, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность<br>Владеть: принципами сегментирования клиентов, технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность |
|                                                                               | ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса                                                           | Знать: технологии построения коммуникации, принципы поведения в эмоционально напряженных ситуациях, основные программные продукты для сферы сервиса<br>Уметь: выходить из эмоционально напряженных ситуаций, проводить переговоры по телефону, использовать основные программные продукты для сферы сервиса<br>Владеть: навыками использования стандартов обслуживания клиентов, технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса                                                                          |

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела                                                          | Темы раздела                                                                  | Всего часов | Аудиторные занятия |         |    | СРС |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|---------|----|-----|
|        |               |                                                                               |                                                                               |             | ЛК                 | ПЗ (СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Современные технологии клиентоориентированного сервиса                        | Технологии клиентоориентированного сервиса                                    | 26          | 4                  | 8       | 0  | 14  |
| 2      | 2             | Методики, направленные на создание сервисов                                   | Методики, направленные на создание сервисов                                   | 26          | 4                  | 8       | 0  | 14  |
| 3      | 3             | Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях | Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях | 26          | 4                  | 8       | 0  | 14  |
| 4      | 4             | Качество обслуживания                                                         | Улучшение качества обслуживания                                               | 30          | 5                  | 10      | 0  | 15  |

|       |     |    |    |   |    |
|-------|-----|----|----|---|----|
| Итого | 108 | 17 | 34 | 0 | 57 |
|-------|-----|----|----|---|----|

### 3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела                                                          | Темы раздела                                                                  | Всего часов | Аудиторные занятия |         |    | СРС |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|---------|----|-----|
|        |               |                                                                               |                                                                               |             | ЛК                 | ПЗ (СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Современные технологии клиентоориентированного сервиса                        | Технологии клиентоориентированного сервиса                                    | 27          | 2                  | 2       | 0  | 23  |
| 2      | 2             | Методики, направленные на создание сервисов                                   | Методики, направленные на создание сервисов                                   | 27          | 2                  | 2       | 0  | 23  |
| 3      | 3             | Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях | Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях | 27          | 2                  | 2       | 0  | 23  |
| 4      | 4             | Качество обслуживания                                                         | Улучшение качества обслуживания                                               | 27          | 2                  | 2       | 0  | 23  |
| Итого  |               |                                                                               |                                                                               | 108         | 8                  | 8       | 0  | 92  |

### 3.4. Содержание разделов дисциплины

#### 3.4.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

| Модуль | Номер раздела | Тема                                                                          | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Трудоемкость (в часах) |     |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|
|        |               |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ОФО                    | ЗФО |
| 1      | 1             | Технологии клиентоориентированного сервиса                                    | Сущность и функции клиентоориентированного подхода в деятельности сервисного предприятия                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4                      | 2   |
| 2      | 2             | Методики, направленные на создание сервисов                                   | Роль клиентоориентированности в удовлетворении потребностей потребителей сервиса. Элементы клиентоориентированности. Ключевые компетенции                                                                                                                                                                                                                   | 4                      | 2   |
| 3      | 3             | Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях | Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях на базе клиентоориентированной культуры компании, клиентоориентированного топменеджмента, клиентоориентированного персонала, клиентоориентированных бизнес-процессов в условиях ориентирования стратегия и ценностей предприятия на долгосрочные взаимоотношения с клиентами. | 4                      | 2   |

|   |   |                                 |                                                                        |   |   |
|---|---|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 4 | 4 | Улучшение качества обслуживания | Формирование коммуникативных навыков клиентоориентированного персонала | 5 | 2 |
|---|---|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---|---|

### 3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

| Модуль | Номер раздела | Тема                                                                          | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Трудоемкость (в часах) |     |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|
|        |               |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ОФО                    | ЗФО |
| 1      | 1             | Технологии клиентоориентированного сервиса                                    | Клиентоориентированность компании: суть понятия. Критерии клиентоориентированности. Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании различных типов клиентов. Общение с клиентом по телефону. Создание оптимальной рабочей среды.                                                                                                     | 8                      | 2   |
| 2      | 2             | Методики, направленные на создание сервисов                                   | Стандарты клиентоориентированного обслуживания. Организация клиентоориентированного сервиса в гостинице, ресторане, досуговом центре, Тренинги по клиентоориентированности. Уровни сервиса. Как работать с жалобами клиентов – пошаговый алгоритм.                                                                                          | 8                      | 2   |
| 3      | 3             | Фундаментальные основы интеграции процессов в современных сервисных компаниях | Механизмы, принципы клиентоориентированных технологий в сервисе. Применение клиентоориентированного подхода при обслуживании потребителей сервисного предприятия. Клиенты сервисных предприятий и их потребности                                                                                                                            | 8                      | 2   |
| 4      | 4             | Улучшение качества обслуживания                                               | Сущность клиентоориентированного подхода. Качество обслуживания глазами клиента и сотрудника компании. Последствия некачественного обслуживания клиента. Установки и поведение менеджера как основа клиентоориентированности. Выбор верной роли в коммуникации. Сложные ситуации в работе с клиентами. Техники эмоциональной саморегуляции. | 10                     | 2   |

### 3.4.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

| Модуль | Номер раздела | Тема | Содержание | Трудоемкость (в часах) |     |
|--------|---------------|------|------------|------------------------|-----|
|        |               |      |            | ОФО                    | ЗФО |

### 3.6. Самостоятельная работа студентов

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала, выносимого на самостоятельное изучение                                                                                       | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (в часах) |     |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|-----|
|        |               |                                                                                                                                                    |                             | ОФО                    | ЗФО |
| 1      | 1             | Клиентоориентированный подход в организации сервиса и обслуживания: подходы. Клиентоориентированный подход с позиции уровня потребностей.          | Сообщение, доклад           | 14                     | 23  |
| 2      | 2             | Общие правила клиентоориентированности. Консультирование клиента. Работа со сложным клиентом.                                                      | Сообщение, доклад           | 14                     | 23  |
| 3      | 3             | Лестница покупательской приверженности                                                                                                             | Электронная презентация     | 14                     | 23  |
| 4      | 3             | Основы клиентоориентированного подхода в обслуживании различных типов клиентов. Типы клиентов. особенности работы с разными группами потребителей. | Электронная презентация     | 15                     | 23  |

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

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

### 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 5.1. Основная литература

##### 5.1.1. Печатные издания

1. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина. - Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.
2. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. пособие / Чудновский Алексей Данилович, Жукова Марина Александровна. - Москва: Федеральное агенство по туризму, 2014. - 304 с.

##### 5.1.2. Издания из ЭБС

1. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры : Учебник и практикум / Восколович Н. А. - 3-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2019. - 191с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/69C00913-96E6-428A-906A-543C29FCDB97>
- 2 Кулибанова В.В. Маркетинг в сервисе : Учебник и практикум / Кулибанова В.В. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 259 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>
3. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976514157.html>

#### 5.2. Дополнительная литература

##### 5.2.1. Печатные издания

##### 5.2.2. Издания из ЭБС

- 1 Ветитнев А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : Учебник / Ветитнев А.М., Коваленко В.В., Коваленко В.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 402 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/685C0445-1312-4020-A7B4-94AEB0978EBE>
- 2 Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Т.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 185 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
- 3 Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте : Учебное пособие / Колодий Н.А. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 326с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/B043DFBD-A143-49A1-ACCE-A03C7A8B6D14>
- 4 Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата : Учебник / Скобельцына А.С., Шарухин А.П. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 262 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/DCA67411-517A-4BD1-A3E1-1F562DA0794B>
- 5 Скобкин С.С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для СПО : Учебник и практикум / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 373 с. Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C2D85AAC-9B58-4BF1-8674-B83A0A15F423>

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://www.biblio-online.ru/Электронно-библиотечная система «Юрайт»>  
<http://www.studentlibrary.ru/Электронно-библиотечная система «Консультант студента»>  
<http://ecsocman.hse.ru/Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»>  
<http://studentam.net/ Электронная библиотека учебников>  
<http://www.elobook.com/ Экономическая библиотека онлайн>  
<http://eur.ru/Catalog/All-All.asp/ Библиотека экономической и управленческой литературы>

### 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".  
 Программное обеспечение специального назначения:

### 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа                                      | Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету |
| Учебные аудитории для проведения практических занятий                                          |                                                                                                                        |
| Учебные аудитории для промежуточной аттестации                                                 |                                                                                                                        |
| Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций                       | Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре    |
| Учебные аудитории для текущей аттестации                                                       |                                                                                                                        |
| Помещение для самостоятельной работы                                                           |                                                                                                                        |

### 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети

интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);

- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;

- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов. Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов)

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков: Устюжина Алена Юрьевна, доцент кафедры ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры  
(протокол от 31.08.2019 г. № 1)**

**Согласована с выпускающей кафедрой**

Заведующий кафедрой

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.