

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.16.09.Экспертиза и диагностика объектов сервиса

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 – Социально-культурный сервис (для набора 2019)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Подготовка бакалавров, обладающих знаниями и умениями в области контроля технического состояния и диагностирования объектов и систем сферы социально-культурного сервиса: гостиниц, ресторанов, кафе и т.д.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с основными терминами и определениями в области экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;
- изучение видов, классификации и основных характеристик объектов и систем сервиса;
- ознакомление с организацией и средствами диагностирования объектов и систем сервиса;
- выработка у студентов представлений о законодательнонормативной базе экспертиз;
- овладение методами и процессами диагностирования объектов и систем сервиса;
- формирование у студентов умения организации экспертизы и сертификации предприятий сферы социально-культурного сервиса: гостиниц, ресторанов, кафе и т.д.;
- формирование умения мониторинга и контроля технического состояния объектов и систем сервиса.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» изучается в 7 семестре (ЗФО в 9 семестре) и является завершающей профильной дисциплиной, которая формирует знаниями и умения в области контроля технического состояния и диагностирования объектов и систем сферы социально-культурного сервиса

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

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

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	40	40
лекционные (ЛК)	20	20
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	20	20
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	32	32
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36

Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		
--	--	--

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	9 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	12	12
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (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-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: виды, классификацию и основные характеристики объектов и систем сервиса, показатели качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: технологией организации экспертизы и сертификации предприятий сферы социально-культурного сервиса: гостиниц, ресторанов, кафе и т.д., технологией оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Знать: законодательно-нормативную базу экспертизы, основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Уметь: выполнять мониторинг и контроль технического состояния объектов и систем сервиса, внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Владеть: методами и процессами диагностирования объектов и систем сервиса, технологией системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, показатели качества услуг Уметь: обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством Владеть: средствами диагностирования объектов и систем сервиса, технологией оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

ПК-3. Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	Знать: основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг. Уметь: организовывать исследования конкурентной среды и рынка услуг. Владеть: технологией организации исследования конкурентной среды и рынка услуг.
	ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса	Знать: теорию потребительского спроса. Уметь: организовывать исследования потребительского спроса. Владеть: технологией организации исследования потребительского спроса.
	ПК-3.3. Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Знать: основы современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг. Уметь: разрабатывать современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг. Владеть: технологиями современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.

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	Введение.	Тенденции и перспективы развития рынка услуг гостеприимства и развлечений, общественного питания.	18	5	5		8
2	2	Теоретические основы	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.	18	5	5		8

3	3	Законодательно-нормативная база	Законодательно-нормативная база объектов сервиса. Категории предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса.	18	5	5		8
4	4	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса.	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.	18	5	5		8
Итого				72	20	20	0	32

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	Введение.	Тенденции и перспективы развития рынка услуг гостеприимства и развлечений, общественного питания.	12	1	1		10
2	2	Теоретические основы	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.	12	1	1		10
3	3	Законодательно-нормативная база	Законодательно-нормативная база объектов сервиса. Категории предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса.	24	2	2		20
4	4	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса.	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.	24	2	2		20
Итого				72	6	6	0	60

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	Тенденции и перспективы развития рынка услуг гостеприимства и развлечений, общественного питания.	Основные понятия «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса». Роль и значение «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса». Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация. СКСиТ как объект экспертизы, диагностики.	5	1
2	2	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.	Основной понятий аппарат: сервис, система сервиса, Экспертиза, диагностика. Виды, классификация, основные характеристики объектов и систем сервиса. Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Принципы экспертизы. Средства экспертизы и диагностики. Информационные ресурсы и системы. Методы экспертизы.	5	1
3	3	Законодательно-нормативная база объектов сервиса. Категории предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса.	Законодательно-правовая основа, ГОСТ «Гостиничные услуги. ГОСТ «Туристические услуги». Категоризм предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий питания. Причины убыточности предприятий ресторанного сервиса. Основные проблемы ресторанного бизнеса на российском рынке. Факторы успеха деятельности ресторана. Диагностика: технологические процессы, технические средства предприятий, стандартизация и сертификация.	5	2

4	4	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.	Организация проведения экспертизы и диагностики. Объекты диагностики деятельности предприятия питания. Диагностика маркетингово-рекламной деятельности предприятия. Оценка совокупной эффективности деятельности предприятия сервиса. Диагностика оформления. Диагностика системы учета и контроля процессов. Диагностика управления персоналом. Принципы, методы и формы администрирования. Принципы, методы и формы обучения и повышения квалификации. Принципы, методы и формы мотивации и стимулирования. Диагностика организации обслуживания. Диагностика качества обслуживания. Разработка системы сбалансированных показателей (ССП) предприятий сервиса.	5	2
---	---	---	--	---	---

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)	
				ОФО	ЗФО
1	1	Тенденции и перспективы развития рынка услуг гостеприимства и развлечений, общественного питания.	Система сервиса как объект экспертизы и диагностики. Классификация предприятий сервиса. Субъекты экспертизы. Требования к экспертам. Экспертные комиссии.	5	1
2	2	Теоретические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики.	Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики объектов сервиса.	5	1
3	3	Законодательно-нормативная база объектов сервиса. Категории предприятий сервиса. Документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса.	Международные нормативно-правовые и нормативно-технические акты. Законодательные акты РФ на услуги. Подзаконные нормативно-правовые акты. Приказы и постановления отдельных министерств и ведомств РФ,	5	2

4	4	Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация проведения экспертизы и диагностики.	Измерительные, регистрационные, органолептические и экспертные методы экспертизы и диагностики. Организация проведения экспертизы и диагностики. Основные этапы экспертизы и диагностики Подготовительный этап, основной этап, заключительный этап..	5	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	Категории предприятий сервиса. Предприятие как система и производственно- хозяйственный комплекс. Свойства и особенности производственных систем сферы сервиса. Факторы, определяющие тип предприятия.	Сообщение, доклад.	8	10
2	2	Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса. Принципы, виды и средства экспертизы и диагностики. Основные принципы и виды экспертизы потребительских товаров и услуг. Методики оценки качества обслуживания, основанные на статистических и социологических исследованиях	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.	8	10

3	3	Функции распределения параметров технологических систем сервиса и методы их оценки. Методы повышения работоспособности технических средств. Критерии оценки качества изделий и услуг в сервисе. Системы оценки показателей качества изделий и услуг сервиса	Сообщение, доклад.	8	20
4	4	Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса. Значение и роль экспертизы и диагностики в сервисе. Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса. Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов, и систем сервиса. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.	8	20

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. Сапронов Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса : учеб. пособие / Сапронов Ю.Г. - Москва : Академия, 2008. - 224 с.
2. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Еремеева Н. В. Конкурентоспособность товаров и услуг : Учебник и практикум / Еремеева Н.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 191 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/AFF53963-3267-4170-8C5C-7BC65854A192>
2. Калачев С.Л. Теоретические основы товароведения и экспертизы : Учебник для бакалавров / Калачев С.Л. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2017. - 477 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/C7C7159F-2D48-4A0C-A066-A037DD891FBA>
3. Нилова Л.П. Товароведение и экспертиза пищевых продуктов функционального назначения : Учебное пособие. - СПб. : Троицкий мост, 2018. - 200 с. — Режим доступа: <http://www.trmost.ru/userfiles/flash/teppfn/HTML/index.html?kristina.bal.00&204549475414&164>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Устюжина А.Ю. Проектирование услуг: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Антонец В.А. Инновационный менеджмент : Учебник и практикум / Антонец В.А. - Отв. ред., Бедный Б.И. - Отв. ред. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 303 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/8142557D-E154-46F2-873C-DE254850123E>
2. Бабокин Г.И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата : Учебник / Бабокин Г. И., Подколзин А. А., Колесников Е. Б. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 407 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/89397C1A-3807-44ED-A851-300ADD9C5E15>
3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Т. А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 188 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339>
4. Скобкин, С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : Учебник / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 442 с. — Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/3A7D0FAE-6682-4CA7-9927-B05B60813B95>

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://studentam.net/)
[http://www.elobook.com/ Экономическая библиотека онлайн](http://www.elobook.com/)
[http://eup.ru/Catalog/All-All.asp/ Библиотека экономической и управленческой литературы](http://eup.ru/Catalog/All-All.asp/)

6. Перечень программного обеспечения

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

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

Учебные аудитории для текущей аттестации	обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
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 сущностных 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.