

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.В.01.00.Организация и управление современным сервисным центром

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

для направления подготовки (специальности) 43.04.01 - Сервис

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

Магистерская программа – Инновационный сервис (для набора 2021)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

сформировать у студентов представление об организации и управлении современным сервисным центром.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить принципы формирования подразделений и виды моделей;
- изучить структурную схему управления сервисным центром;
- изучить программы для управления сервисным центром;
- сформировать навыки анализа функции и задачи, входящие в круг обязанностей высшего звена менеджмента сервисного предприятия;
- сформировать навыки сравнительного анализа существующих программ для сервисных центров.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.01.00. "Организация и управление современным сервисным центром" относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и изучается в третьем семестре.

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
	3 семестр		
Общая трудоемкость			108
Аудиторные занятия, в т.ч.	18		18
лекционные (ЛК)	9		9
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	9		9
лабораторные (ЛР)	0		0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	90		90
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет		0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	
	3 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	6	6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	4	4
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	98	98
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
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
	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде	Знать: стратегии сотрудничества, состав и роли участников в команде; механизмы взаимодействия участников образовательных отношений Уметь: использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определять роль каждого участника в команде Владеть: технологиями стратегии сотрудничества

	<p>УК-3.2. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей</p>	<p>Знать: возможные нестандартные ситуации, возникающие в процессе профессиональной деятельности; особенности поведения и общения разных людей Уметь: организовать работу команды с учетом особенностей поведения и общения разных людей; действовать в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности Владеть: методами и приемами работы в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе профессиональной деятельности</p>
<p>УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели</p>	<p>Знать: основные виды коммуникации, коммуникативные технологии Уметь: обосновывать выбор актуальных видов коммуникации для достижения поставленной цели Владеть: приемами руководства работой команды, с учетом объективных факторов, на основе разных видов коммуникации</p>
	<p>УК-3.4. Демонстрирует понимание результатов (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение</p>	<p>Знать: методы планирования деятельности, контроля и оценки ее результатов Уметь: планировать собственную деятельность для достижения поставленной цели и контролировать ее выполнение Владеть: технологиями организации собственной деятельности, ее контроля и оценки</p>
	<p>УК-3.5. Эффективно взаимодействует с членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды. Соблюдает этические нормы взаимодействия</p>	<p>Знать: технологии и методы организации взаимодействия участников сервисных процессов, этические нормы взаимодействия Уметь: взаимодействовать с членами команды, организовать работу команды на основе совместного обсуждения проблем и обмена опытом, презентовать результаты работы команды; соблюдать этические нормы взаимодействия Владеть: технологиями командной работы, презентации результатов работы команды</p>

<p>ПК-1.Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией</p>	<p>ПК-1.1. Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций</p>	<p>Знать: объекты профессиональной деятельности: организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности; инновационные технологии сервисного сопровождения объектов на всех этапах жизненного цикла; первичные трудовые коллективы; виды нововведений и различия подходов при их внедрении; теорию управления инновационными процессами; современные инновационные технологии</p> <p>Уметь: проектировать объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций: организации, занимающиеся предоставлением услуг по сервисному сопровождению объектов; сервисные системы, включающие разработку и проектирование сервисного сопровождения основных, дополнительных и сопутствующих услуг на всех этапах жизненного цикла; организации других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; инновационные технологии сервисного сопровождения объектов на всех этапах жизненного цикла; использовать на практике методы управления инновационной деятельностью в сфере сервиса</p> <p>Владеть: технологией руководства проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования; технологией оптимизации процессов предоставления услуг в сервисных организациях с учетом современных технологий и сервисных новаций</p>
--	--	---

реализации проектов, внедрять изменения в сфере сервиса	<p>ПК-1.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений</p>	<p>Знать: основы бизнес-планирования в сфере сервиса, основы проектной деятельности в сфере сервиса, технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений Уметь: организовать, координировать и контролировать деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений Владеть: технологиями организации и контроля деятельности по разработке бизнес-планов в сфере сервиса; технологией оптимизации процессов предоставления услуг в сервисных организациях с учетом современных технологий и сервисных новаций</p>
	<p>ПК-1.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере сервиса, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управляет деятельностью по их устранению</p>	<p>Знать: основы проектной деятельности с сфере сервиса; виды проектов в сфере сервиса; ресурсы проектной деятельности; методы контроля процесса реализации проекта; отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса; способы устранения отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса Уметь: осуществлять планирование ресурсов проектов в сфере сервиса, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению; выявлять слабые и сильные стороны деятельности сервисного предприятия Владеть: навыками по разработке мер по преодолению проблемных ситуаций в процессе разработки проектов, навыками реализации производственных программ и стратегий в инновационной сфере в сервисе; навыками формирования стратегии сервисного предприятия; аргументировано обосновывать положительные и отрицательные стороны реализуемых на сервисном предприятии проектов; принципы и направления политики сервисного предприятия</p>

ПК-2. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере инновационного сервиса на различных уровнях управления	ПК-2.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса.	Знать: структурную схему управления сервисным центром, основы стратегического анализа, основы корпоративных и функциональных стратегий развития предприятий сферы сервиса Уметь: анализировать функции и задачи, входящие в круг обязанностей высшего звена менеджмента сервисного предприятия, проводить стратегический анализ, выявлять факторы успеха предприятий сферы сервиса Владеть: навыками сравнительного анализа существующих программ для сервисных центров, навыками экономического обоснования корпоративных и функциональных стратегий развития предприятий сферы сервиса
	ПК-2.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса	Знать: основы конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса Уметь: планировать реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса Владеть: концепцией реализации конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса
	ПК-2.3. Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления.	Знать: основы теории и практики развития сферы сервиса и сервисной деятельности Уметь: выполнять прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления Владеть: навыками развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе различных уровней управления

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	Организация современного сервисного центра.	Организация современного сервисного центра.	30	4	4		22
2	1	Организация современного сервисного центра.	Организация современного сервисного центра.	33	5	5		23

3	2	Управление современным сервисным центром.	Управление современным сервисным центром.	30	4	4		22
4	2	Управление современным сервисным центром.	Управление современным сервисным центром.	33	5	5		23
Итого				126	18	18	0	90

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	Организация современного сервисного центра.	Организация современного сервисного центра.	26	1	1		24
2	1	Организация современного сервисного центра.	Организация современного сервисного центра.	28	2	1		25
3	2	Управление современным сервисным центром.	Управление современным сервисным центром.	26	1	1		24
4	2	Управление современным сервисным центром.	Управление современным сервисным центром.	28	2	1		25
Итого				108	6	4	0	98

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	Организация современного сервисного центра.	Принципы формирования подразделений. Функциональная модель: «одно подразделение = одна функция»; процессная модель: «одно подразделение = один процесс»; матричная модель: «один процесс или один проект = группа сотрудников из разных функциональных подразделений»; модель, ориентированная на контрагента: «одно подразделение = один контрагент (клиент или клиентская группа, поставщик, подрядчик и пр.).	4	1

2	1	Организация современного сервисного центра.	Организационная структура управления. Структурная схема управления сервисным центром. Структурные подразделения в составе сервисных структур: сеть приемных пунктов, справочная служба (call-центр), центральный ремонтный цех, специализированные производственные подразделения (инжиниринговые, монобрендовые, выездная служба и т. д.), складской комплекс, отдел снабжения, планово-информационный отдел, отдел технической поддержки и контроля, отдел сопутствующих продаж, офисные подразделения.	5	2
3	2	Управление современным сервисным центром.	Выбор программы для управления сервисным центром. Управление сервисным центром с помощью программы-комплексного решения, контролирующего все основные бизнес-процессы сервисного центра: прием изделий в ремонт, с формированием приемной квитанции; логистику перемещений принятой техники внутри мастерской; контроль за работой мастеров, за соблюдением сроков ремонта; складской учет запчастей; учет клиентов и их оповещение об этапах выполнения ремонта.	4	1
4	2	Управление современным сервисным центром.	Организация сервиса. Структура службы сервиса предприятия. Особенности управленческих процессов, сервисной организации. Функции управления: формирование целей и задач производственной деятельности; планирование продвижения к целям и разрешение задач; принятие решений, т.е. осуществление выбора тех или иных вариантов действия; реализация решений - выработка приказов, мотивация персонала, его инструктаж и организация, распределение обязанностей, регулирование процессов выполнения приказов; контролирование выполнения намеченных планов, отдаваемых приказов и т.п.	5	2

3.4.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

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

1	1	Организация современного сервисного центра.	Сервисный центр. Классификация сервисных центров. Функционирование «Сервисного центра» предполагает оказание услуг клиентам.	4	1
2	1	Организация современного сервисного центра.	Мониторинг работы call-центра: определения количества обращений и их тематика (спрос на услуги сервиса); сортировки обращений, как по содержанию, так и по времени (в течение рабочего дня, недели, месяца); определение «пиковой» нагрузки; определения объема информации, документации, необходимой сотрудникам информационной службы и основных направлений их обучения; отображения информации, необходимого для управления потоками звонков и работой операторов и оборудования; отработки технологии работы информационного центра и его технического обеспечения.	5	1
3	2	Управление современным сервисным центром.	Программный продукт «Управление сервисным центром» реализован на новой платформе 1С: Предприятие 8.0. Структура модулей программного обеспечения управления сервисным центром: пункт приема/выдачи техники; информационно-диспетчерская служба; стационарный ремонт; модуль выездного ремонта; модуль инжинирингового подразделения; склад запчастей; склад аппаратов; служба доставки; отдел снабжения; взаиморасчеты, денежные средства; торговля ЗИП; расчет заработной платы; отчеты производителям.	4	1

4	2	Управление современным сервисным центром.	<p>Функции и задачи, входящие в круг обязанностей высшего звена менеджмента сервисного предприятия. Функции: выработка целей, стратегии развития и планирования деятельности предприятия; оценка рыночного потенциала предприятия и определение критериев эффективности его деятельности в целом; осуществление общих административно-распорядительных и организационно-регулирующих действий; коммуникативно-координирующая функция внутри коллектива и коллектива с внешней средой; контролирующая функция применительно к основным направлениям деятельности и к персоналу; функции обеспечения общей безопасности работы предприятия и безопасности услуг; выработка общей стратегии обслуживания потребителей и создание позитивного имиджа предприятия в общественном мнении; развитие связей компании с хозяйственно-социальной средой (партнерами, профессиональной средой, общественностью, властями); сбор, анализ и использование деловой информации, приобретающей в современных условиях принципиально важное значение, связанное с требованиями динамизации бизнеса в информационном обществе.</p>	5	1
---	---	---	--	---	---

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	Сравнительный анализ существующих программ для сервисных центров.	Сообщение, электронная презентация.	22	24
2	2	Сравнительный анализ существующих сервисных центров.	Сообщение, электронная презентация.	23	25

3	3	Анализ функций и задач, входящих в круг обязанностей высшего звена менеджмента сервисного предприятия.	Сообщение, электронная презентация.	22	24
4	4	Анализ функций и задач, входящих в круг обязанностей высшего звена менеджмента сервисного предприятия.	Сообщение, электронная презентация.	23	25

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

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Воробьева, Ирина Павловна. Экономика и управление производством : Учебное пособие / Воробьева И.П., Селевич О.С. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 191. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/3879FDE7-3AD1-4BD8-8920-6A6776E45C34>
2. Гончаренко, Людмила Петровна. Инновационный менеджмент : Учебник / Гончаренко Л.П. - Отв. ред. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 487. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/3113A3BD-1840-4533-938A-5D7F1C78CF7D>
3. Крылов, Александр Николаевич. Производственный менеджмент. теория и практика в 2 ч. часть 2. : Учебник / Иванов И.Н. - отв. ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 174. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/B5F2C2F5-F9FC-434B-85BB-BC1A6B7181FA>
4. Малюк, Владимир Иванович. Стратегический менеджмент. организация стратегического развития : Учебник и практикум / Малюк В.И. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 361. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/B97109E1-B0A8-4A65-965F-5FC11185D55A>
5. Хотяшева, Ольга Михайловна. Инновационный менеджмент : Учебник и практикум / Хотяшева О.М., Слесарев М.А. - 3-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 326. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/E6081AD5-C312-4BA4-9824-179D2BD4B16A>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Устюжина, А.Ю. Сервисная деятельность : учеб. пособие. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 147 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Антонец, Владимир Александрович. 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. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/8142557D-E154-46F2-873C-DE254850123E>
2. Брусакова, Ирина Александровна. Теоретическая инноватика : Учебник и практикум /

- Брусакова И.А. - под ред. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 333. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/E2F0758E-19E0-4E92-987D-97DD67642105>
3. Гаврилов, Леонид Петрович. Инновационные технологии в коммерции и бизнесе : Учебник для бакалавров / Гаврилов Л.П. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2017. - 372. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/6C66C8E5-2EEA-42FD-BF32-E88489D0289D>
4. Неретина, Т.Г. Основы сервисной деятельности / Неретина Т.Г. - Moscow : Флинта, 2014. Ссылка на ресурс: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976514157.html>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Электронно-библиотечные системы, с которыми у вуза заключен договор

1. Образовательные ресурсы:

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»

2. Научные ресурсы:

<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

Научно-образовательные ресурсы открытого доступа

<http://www.edu.ru/> Федеральный портал «Российское образование»

<http://law.edu.ru/> Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»

<http://ecsocman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»

<http://www.priroda.ru/> Природа России

<http://vestniknews.ru/> Вестник образования России

Справочные ресурсы

<http://window.edu.ru/> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://megabook.ru/> Энциклопедии Кирилла и Мефодия

<http://www.krugosvet.ru/> Универсальная научно-популярная онлайн-энциклопедия «Кругосвет»

<http://www.rulex.ru/> электронная репринтная версия «Русского биографического словаря»

А. А. Половцова включает в себя все тома, изданные в период с 1896 по 1918 годы общим объемом ок. 2000 а.л. <http://gramota.ru/> Словари русского языка

<http://www.glossary.ru/> Тематические толковые словари

<https://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии

Электронные библиотеки

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

<https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина

<http://rgdb.ru/> Российская государственная детская библиотека

<http://www.rgub.ru/> Российская государственная библиотека для молодежи

<http://libfl.ru/> Библиотека иностранной литературы

<http://www.shpl.ru/> Государственная публичная историческая библиотека России

<http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России

<http://www.gnpbu.ru/> Государственная научная педагогическая библиотека им. Ушинского

<http://liart.ru/> Российская государственная библиотека по искусству

<http://www.rasl.ru/> Библиотека Российской Академии наук

<http://www.benran.ru/> Библиотека по естественным наукам

<http://lib.sportedu.ru/> Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту

<http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников

<http://www.zodchii.ws> Библиотека строительства

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, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

8. Методические рекомендации по организации изучения 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 по отдельным видам учебно-познавательной деятельности студентов

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, проблемноориентированные 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 (например, внутригрупповая и межгрупповая дискуссии, ролевые игры, подготовка итогового семестрового проекта и т.д.). 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 учебнопознавательной 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.

Методические рекомендации по подготовке к дискуссии

Дискуссия выступает важнейшим средством активизации познавательной деятельности.

Как метод активного обучения дискуссия может использоваться как в рамках традиционных (развернутая беседа, система докладов и рефератов), так и новых форм практических занятий (анализ конкретных ситуаций, ролевая игры, круглый стол и т.д.).

Выделяется особая форма семинарского занятия – семинар-дискуссия. Различают следующие разновидности семинара-дискуссии:

1. По объему охватываемого материала:

- фрагментарные дискуссии («мини-дискуссии») (предназначенные для обсуждения какого-то конкретного вопроса и занимающие, как правило, определенную часть занятия);
- развернутые дискуссии (посвященные изучению раздела (темы) в целом, охватывающие одно или несколько занятий);

2. По реальности существования участников:

- реальные (предполагающие общение с реальными участниками);
- воображаемые (предполагающие общение с воображаемым оппонентом (инсценировка спора)).

Организация дискуссии предполагает последовательность определенных этапов:

- подготовка дискуссии;
- проведение дискуссии;
- анализ итогов дискуссии.

Самым важным этапом при этом является подготовка к дискуссии, т.к. все последующие этапы определяются именно качеством предварительной подготовки.

Подготовка к дискуссии, как правило, включает следующие составляющие:

- определение темы дискуссии (тема может быть задана преподавателем, а также обсуждаться и выбираться в процессе изучения материала по критериям наличия противоречий, проблемно-ориентированного характера при высокой актуальности, научной и социальной значимости);
- определение предмета дискуссии (с тем, чтобы не потерять время на обсуждение второстепенных аспектов проблемы);
- определение задач дискуссии (для организации целенаправленности, разделения функций участников дискуссии, экономии времени).

Подготовка к дискуссии должна предполагать индивидуальные и групповые консультации, предназначенные для задания целенаправленности дискуссии, а также – для активизации самостоятельной работы студентов. При этом преподавателю необходимо избегать детального разъяснения содержания проблемы, т.к. в этом случае

не о чем будет спорить, и дискуссия будет сорвана. Задача преподавателя должна состоять в ненавязчивой помощи участникам будущей дискуссии в определении наличия противоречивых точек зрения на рассматриваемую проблему, порекомендовав изучить первоисточники и дополнительную литературу.

Необходимо подчеркнуть особую важность тщательной подготовки к дискуссии самого преподавателя, выступающего в качестве модератора. Цель такой подготовки состоит не только в том, чтобы обрести уверенность при обсуждении научной проблемы, но и в том, чтобы составить ясное представление о качестве подготовки участников дискуссии.

Разработчик/группа разработчиков: Устюжина Алена Юрьевна, к.п.н., доцент кафедры ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2020 г. № 1)**

Согласована с выпускающей кафедрой

Заведующий кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.