МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Техника и технологии в сервисной деятельности***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *43.03.01 Сервис* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Управление креативным бизнесом* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.э.н, Орловская Виктория Петровна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 144 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Дифференцированный зачет: семестр 4 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 48 |
| самостоятельная работа | 96 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль |  |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 4 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 34 |
| Практические занятия | 14 |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **48** |
| Самостоятельная работа | 96 |
| Часы на контроль |  |
| **Итого академических часов** | **144** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **4** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 4](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 7](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 7](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 7](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 8](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 8](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 9](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 10](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 12](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 12](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 12](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 12](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 12](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 12](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 12](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Обеспечить закрепление у обучающихся необходимых знаний, умений и навыков для успешного применения технических и технологических новаций в области обслуживания клиентов, развивая понимание эффективных методов предоставления сервиса; сформировать компетенции, необходимые для эффективной работы в области сервиса, включая умение использовать современные технологические инструменты для оптимизации процессов обслуживания, улучшения клиентского опыта и повышения конкурентоспособности организации; развить умение соблюдать принципы и требования к документообороту в сфере сервиса, а также знание прав и обязанностей субъектов предпринимательской деятельности в сфере сервиса по законодательству РФ. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина Б1.О Техника и технологии в сервисной деятельности относится к обязательной части Блока 1.

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ОПК-1.3 - Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации | Знать: основные технологические новации и программное обеспечение, которые используются в сфере сервиса, тенденции развития технологий и программного обеспечения в сфере сервиса, возможности и преимущества использования технологических новаций в сервисной деятельности  Уметь: применять технологические новации в сервисной деятельности для оптимизации процессов обслуживания клиентов, использовать различные инструменты и функционал программного обеспечения и технических средств для повышения эффективности работы в области сервиса..  Владеть: навыками работы с современным программным обеспечением и техническими средствами, обеспечивающими высоких результатов в повседневной практике обслуживания клиентов, навыками адаптировать и интегрировать новейшие технологии и программные продукты в работу организации, обеспечивая повышение конкурентоспособности и качества предоставляемых услуг.. |
| ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг в сфере сервиса, а также обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | Знать: основные законы и нормативные акты, регулирующие предоставление услуг в Российской Федерации, принципы и требования к документообороту в сфере сервиса, права и обязанности субъектов предпринимательской деятельности в сфере сервиса по законодательству РФ.  Уметь: применять законодательство Российской Федерации на практике при предоставлении услуг в сфере сервиса, соблюдая все необходимые требования, организовывать и вести документооборот с соблюдением всех законодательных и нормативных требований, адаптировать свою деятельность к изменениям в законодательстве и эффективно применять знания для соблюдения законов в сфере предоставления услуг..  Владеть: навыками разрешения возникших споров и проблемных ситуаций в сфере сервиса на основе законодательства и нормативов, умением организовывать прозрачный и эффективный документооборот, соответствующий всем требованиям законодательства, обеспечивая безопасность и законность бизнеса в области предоставления услуг.. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Введение в дисциплину | Роль сервиса в современной экономике. Особенности формирования услуги как результата деятельности предприятия или организации. Понятия «техника», «технологи» и «технология производства». Классы обслуживания. Факторы, влияющие на поведение потребителя. Принципиальные особенности технологии производства услуг. Особенности сервисной деятельности и требования к качеству обслуживания. | | 4 | | 2 |  | 16 |
| Тема 2. Инструменты и технологии управления сервисной деятельностью | Типы предприятий сервиса. Современные тенденции развития техники и технологий. Перспективы развития техники и технологий. Направления оптимизации процессов обслуживания с помощью современной техники и технологических новаций. Возможности и преимущества использования технологических новаций в сервисной деятельности. Использование информационных технологий в сервисной сфере. Использование баз данных и специализированных программ для учета информации о клиентах и заказах. Развитие систем управления отношениями с клиентами (CRM) для эффективного взаимодействия с заказчиками. | | 6 | | 2 |  | 16 |
| Тема 3. Техническое обеспечение сервисной деятельности | Понятие «технические средства производства» и их интерпретация для сферы сервиса. Роль технических средств и оборудования в предоставлении высококачественного сервиса. Технические средства для разных типов предприятий сервиса. Применение специализированного оборудования и инструментов в различных сферах сервисных услуг. Техническое обслуживание оборудования и инструментов сервисной деятельности. Важность надежности и безопасности технических средств при оказании сервиса. Развитие автоматизированных систем очередей и онлайн-бронирования. Применение роботизированных технологий и автоматических средств для улучшения сервисного опыта клиентов. | | 6 | | 2 |  | 16 |
| Тема 4. Инновационные технологии в сфере сервиса | Роль инноваций в улучшении качества обслуживания клиентов. Влияние инноваций на конкурентоспособность предприятия в сфере сервиса. Разработка и внедрение инновационных технологий в сфере обслуживания. Перспективы использования новейших технологий, таких как искусственный интеллект, интернет вещей (IoT) и другие, для улучшения сервиса. Применение искусственного интеллекта (ИИ) для персонализации обслуживания. Использование интернета вещей (IoT) для мониторинга и управления статусом услуг. Развитие чат-ботов и виртуальных ассистентов для автоматизации взаимодействия с клиентами. Внедрение цифровых платформ для онлайн-записи и приема заказов. Развитие мобильных приложений для удобства доступа к сервисам. Использование аналитики данных для оптимизации сервисных стратегий. Виртуальная реальность и дополненная реальность для создания уникального клиентского опыта. Развитие онлайн-обучения и консультаций для повышения уровня обслуживания. Применение технологий распознавания речи и обработки естественного языка для эффективного коммуникации с клиентами. Внедрение современных методов защиты данных и личной информации клиентов. Соблюдение законодательства и нормативов по безопасности при разработке и использовании новых технологий в сервисной сфере. | | 6 | | 4 |  | 16 |
| Тема 5. Этические и правовые аспекты техники и технологий в сервисной деятельности | Соблюдение этических норм и правовых требований при предоставлении сервисных услуг. Взаимоотношения с потребителями и учет интересов клиентов при использовании техники и технологий в сервисной деятельности. Нормативные требования и стандарты в области обеспечения конфиденциальности и безопасности данных клиентов. Роль этических принципов в принятии решений по использованию технических решений в сервисной сфере. Регулирование использования беспилотных технологий, систем распознавания лиц, аналитики данных и других инноваций в сфере обслуживания. Принципы комплаенса и контроля законности действий при внедрении технических инноваций в сервисе. | | 6 | | 2 |  | 16 |
| Тема 6. Документооборот в сфере сервиса | Основные принципы и задачи документооборота в сервисной сфере. Роль корректной организации документооборота для эффективного функционирования сервисных процессов. Задачи документооборота: создание, обработка, передача, хранение и уничтожение документов в рамках сервисной деятельности. Виды документов и документооборотных процессов в сфере сервиса. Классификация основных видов документов, используемых в сервисной деятельности (договоры, акты, заявки и т. д.). Анализ типовых документооборотных процессов, возникающих при оказании услуг и обслуживании клиентов. Технологии автоматизации документооборота в сервисной сфере. Роль электронных документов и систем управления документами в современных сервисных компаниях. Возможности цифровой подписи, ЭЦП, электронного документооборота и других средств автоматизации процессов обработки документов. Контроль и аудит документооборота в сервисной деятельности. Механизмы контроля за целостностью, доступностью и конфиденциальностью документов в сервисной компании. Роль внутреннего контроля и аудита для обеспечения соответствия документооборота нормативным требованиям и стандартам качества обслуживания. | | 6 | | 2 |  | 16 |
| **Контроль:** | | | | | | |  |
| **Всего по дисциплине:** | | **34** | | **14** | |  | **96** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 176 с. | <https://znanium.ru/read?id=430728> |
| Плахотникова, М. А. Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для вузов / М. А. Плахотникова, Ю. В. Вертакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. | [https://urait.ru/viewer/inform ... i-v-menedzhmente-535632#page/1](https://urait.ru/viewer/informacionnye-tehnologii-v-menedzhmente-535632#page/1) |
| Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. | [https://urait.ru/viewer/inform ... stskoy-industrii-537752#page/1](https://urait.ru/viewer/informacionnye-tehnologii-v-turistskoy-industrii-537752#page/1) |
| Ушаков, Е. В. Философия техники и технологии : учебник для вузов / Е. В. Ушаков. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. | [https://urait.ru/viewer/filoso ... iki-i-tehnologii-539163#page/1](https://urait.ru/viewer/filosofiya-tehniki-i-tehnologii-539163#page/1) |
| Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. | [https://urait.ru/viewer/tehnol ... oriya-i-praktika-536173#page/1](https://urait.ru/viewer/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-536173#page/1) |
| Сологубова, Г. С. Технология выставочной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 248 с. | [https://urait.ru/viewer/tehnol ... noy-deyatelnosti-544790#page/1](https://urait.ru/viewer/tehnologiya-vystavochnoy-deyatelnosti-544790#page/1) |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 411 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 56 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME402X - 1 шт., Звуковые колонки JBL 25 - 2 шт., Экран с электропривод,DRAPER 96 160х210 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 510 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая -1 шт., стол - 1шт., трибуна - 1шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 509А Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт.Компьютер I5-7400/8Gb/1Tb/ DELL S2218H - 19 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Тест | с помощью технических средств и информационных систем | 1-3 |
| 2 | Проектно-аналитическая работа | с помощью технических средств и информационных систем | 3-6 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-6 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Выполнение домашних заданий | 1-6 |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-6 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <=54 | неудовлетворительно |
| 55-69 | удовлетворительно |
| 70-84 | хорошо |
| >=85 | отлично |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |