

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса"



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Н.А. Еськова

31 августа 2023 г.

Сервисная деятельность

рабочая программа дисциплины

Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело
Профиль «Коммерция»

Закреплена за кафедрой	экономики		
Квалификация	Бакалавр		
Общая трудоемкость	6 ЗЕТ		
Форма обучения	очная		
Часов по учебному плану	216	Виды контроля	в семестрах:
в том числе:		Экзамен, КР, 5	
аудиторные занятия	75,6		
самостоятельная работа	106		
Форма обучения	очно-заочная		
Часов по учебному плану	216	Виды контроля	в семестрах:
в том числе:		Зачет, КР 6	
аудиторные занятия	21,6		
самостоятельная работа	185,4		
часов на контроль	9		
Форма обучения	заочная		
Часов по учебному плану	216	Виды контроля на курсах:	
в том числе:		Зачет, КР 6	
аудиторные занятия	18,6		
самостоятельная работа	190		
часов на контроль	7,4		

**Распределение часов дисциплины по семестрам
очная форма**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	18			
Неделя	уп	рп	уп	рп
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	36	36	36	36
Практические занятия	36	36	36	36
Контактная работа на аттестацию	1,6	1,6	1,6	1,6
Итого ауд.	73,6	73,6	73,6	73,6
Курсовая работа	2	2	2	2
Контактная работа	75,6	75,6	75,6	75,6
Сам. работа	106	106	106	106
Итого	216	216	216	216

**Распределение часов дисциплины по семестрам
очно-заочная форма**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	16			
Неделя	уп	рп	уп	рп
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	8	8	8	8
Практические занятия	10	10	10	10
Контактная работа на аттестацию	1,6	1,6	1,6	1,6
Итого ауд.	19,6	19,6	19,6	19,6
Курсовая работа	1	1	1	1
Контактная работа	20,6	20,6	20,6	20,6
Сам. работа	186,4	186,4	186,4	186,4
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

**Распределение часов дисциплины по семестрам
заочная форма**

Курс	3		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	8	8	8	8
Практические занятия	10	10	10	10
Контактная работа на аттестацию	1,6	1,6	1,6	1,6
Итого ауд.	19,6	19,6	19,6	19,6
Контактная работа	19,6	19,6	19,6	19,6
Сам. работа	189	189	189	189
Часы на контроль	7,4	7,4	7,4	7,4
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

к.э.н, доцент Демченко А.А.



Рецензент(ы):

к.э.н, доцент

Афанасьева Л.А

Рабочая программа дисциплины

Сервисная деятельность

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 963)

составлена на основании учебного плана:

38.03.06 Торговое дело

Профиль "Коммерция"

утвержденного учёным советом вуза от 31.08.2023 протокол № 1.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра экономики

Протокол от 30.08.2023 г. № 1

Срок действия программы: 2023-2024 уч.г.

Зав. кафедрой Окорочков Владимир Михайлович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Кафедра экономики

Протокол от _____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Огороков Владимир Михайлович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Кафедра экономики

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Огороков Владимир Михайлович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Кафедра экономики

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Огороков Владимир Михайлович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
Кафедра экономики

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Огороков Владимир Михайлович

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель - формирование у обучающихся знаний об истории развития сервиса, видах сервисной деятельности, принципах классификации услуг и характеристиках, теории организации обслуживания.

Задачи – изучение сервисной политики организации, отражающей специфику деятельности отрасли сферы сервиса; выбор форм обслуживания, принципов формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере; создание условий для реализации активной деятельности организации по обслуживанию потребителей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В.11
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Торговое дело	
2.1.2	Теоретические основы товароведения и экспертизы товаров	
2.1.3	Коммерческая деятельность	
2.1.4	Управление торгово-технологическими процессами	
2.1.5	Основы предпринимательства	
2.1.6	Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Товароведение продовольственных товаров	
2.2.2	Товароведение непродовольственных товаров	
2.2.3	Управление государственными, муниципальными и корпоративными закупками	
2.2.4	Организация, технология и проектирование предприятий торговли	
2.2.5	Основы управления организацией торговли	
2.2.6	Поведение потребителей	
2.2.8	Бизнес-планирование	
2.2.9	Коммерческая логистика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-2.1: Организует и планирует материально-техническое обеспечение предприятий, формирует логистические цепи и схемы в торговых организациях, в том числе в цифровой среде

Знать: основы формирования логистических потоков в торговых организациях

Уметь: планировать материально-техническое обеспечение

Владеть: организовать материально-техническое обеспечение

ПК-3.2: Обеспечивает необходимый уровень качества торгового обслуживания

Знать: критерии и методы оценки качества торгового обслуживания

Уметь: оценивать качество торгового обслуживания

Владеть: методами оценки качества торгового обслуживания

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать: методы торгового обслуживания, управление качеством торгового обслуживания, критерии и методы оценки качества торгового обслуживания
3.2	Уметь: оценивать качество торгового обслуживания; разрабатывать и организовывать реализацию стандартов торгового обслуживания.
3.3	Владеть: навыками коммуникационного взаимодействия с клиентами; методами оценки качества торгового обслуживания

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

очная форма

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов всего/л/пр	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Сам.работа
-------------	---	----------------	------------------	-------------	------------	------------	------------

1.	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	5/3	12/6/6	ПК -2.1 ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		15
2.	Тема 2. Понятие об услуге. Функции и структура сферы услуг.	5/3	12/6/6	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		13
3.	Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности	5/3	8/4/4	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		13
4.	Тема 4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	5/3	8/4/4	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		13
5.	Тема 5. Оценка качества услуг.	5/3	8/4/4	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.2	2	13
6.	Тема 6. Современное состояние и перспективные инновации в сфере сервиса	5/3	8/4/4	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	2	13
7.	Тема 7. Категории потребителей и особенности обслуживания.	5/3	8/4/4	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.3	2	13
8.	Тема 8. Клиентоориентированная стратегия в сфере сервиса	5/3	8/4/4	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.3	2	13

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

очно-заочная форма

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов всего/л/пр	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Сам.работа
1.	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	6/3	3/1/2	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		25,4
2.	Тема 2. Понятие об услуге. Функции и структура сферы услуг.	6/3	3/1/2	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		23
3.	Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности	6/3	2/1/1	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		23
4.	Тема 4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	6/3	2/1/1	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		23
5.	Тема 5. Оценка качества услуг.	6/3	2/1/1	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	2	23
6.	Тема 6. Современное состояние и перспективные инновации в сфере сервиса	6/3	2/1/1	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	2	23
7.	Тема 7. Категории потребителей и особенности обслуживания.	6/3	2/1/1	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.3	2	23
8.	Тема 8. Клиентоориентированная стратегия в сфере сервиса	6/3	2/1/1	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.3	2	23

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

заочная форма

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Курс	Часов всего/л/пр	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Сам.работа
1.	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	3	3/1/2	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		26
2.	Тема 2. Понятие об услуге. Функции и структура сферы услуг.	3	3/1/2	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		26
3.	Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности	3	2/1/1	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		26
4.	Тема 4. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	3	2/1/1	ПК -3.2	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3		26

5.	Тема 5. Оценка качества услуг.	3	2/1/1	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	2	26
6.	Тема 6. Современное состояние и перспективные инновации в сфере сервиса	3	2/1/1	ПК –3.2	6.1.1.1 6.1.1.2 6.1.1.3	2	26
7.	Тема 7. Категории потребителей и особенности обслуживания.	3	2/1/1	ПК -2.1	6.1.1.1 6.1.1.3	2	26
8.	Тема 8. Клиентоориентированная стратегия в сфере сервиса	3	2/1/1	ПК –3.2	6.1.1.1 6.1.1.3	2	26

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену

1. Сфера сервиса: основные понятия
2. Сервисная деятельность как отрасль научного знания и учебная дисциплина
3. Идеология и технология сервисной деятельности
4. Принципы современного сервиса
5. Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России
6. Виды и разновидности услуг в сервисной деятельности
7. Этапы развития сферы сервиса в России
8. Предприятия, учреждения сферы сервиса: особенности организации и функционирования
9. Классификация предприятий сервиса
10. Сущностные особенности всех сервисных предприятий
11. Репутация и имидж предприятия сервиса
12. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг
13. Работа с персоналом сферы сервиса
14. Требования к персоналу сферы сервиса
15. Культура деятельности персонала
16. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение
17. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания
18. Ролевые отношения в сервисном взаимодействии
19. Социально-демографические характеристики потребителей
20. Социально-психологические характеристики потребителей в процессе приобретения услуги
21. Стадии личной продажи услуги
22. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги
23. Структура сервисного взаимодействия в процессе предоставления услуги
24. Уровень взаимодействия как структурный элемент процесса предоставления услуги
25. Степень вовлеченности как характеристика сервисного взаимодействия
26. Факторы неудовлетворённости потребителя
27. Взаимодействие с потребителем после завершения предоставления услуги
28. Процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации
29. Методы торгового обслуживания
30. Управление качеством торгового обслуживания
31. Критерии и методы оценки качества торгового обслуживания
32. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение
33. Сервисная деятельность как объект правовых отношений
34. Порядок образования сервисной организации
35. Лицензирование и сертификация сервисной деятельности
36. Стандарты и квалификационные требования к работникам сферы сервиса
37. Соблюдение правовых норм при продвижении услуг
38. Договорные отношения в сервисных организациях
39. Защита прав потребителей
40. Принципы новой экономики услуг
41. Внедрение инноваций и новых видов услуг
42. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности
43. Перспективные направления развития сферы сервиса

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов:

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
2. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Теория постиндустриального общества.
5. Этапы развития услуг в России.
6. Эволюция понятия «товар».
7. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
8. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
9. Определение потребительской среды в сфере услуг. Классификации клиентов, их потребности.
10. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
11. Специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителей деловых услуг.
12. Система сервисных операций.
13. Система предоставления услуг.
14. Система маркетинга услуг.
15. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
16. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
17. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
18. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
19. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
20. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
21. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
22. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
23. Стратегии создания конкурентных преимуществ. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
24. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
25. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ.
26. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.
27. Техническое обслуживание и ремонт. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
28. Обеспечение деятельности персонала. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
29. Информационные технологии в сфере услуг.
30. Области применения новых технологий в сфере услуг.
31. Категории новой продукции. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
32. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги.
33. Теоретические основы формирования имиджа. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
34. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в бизнесе.
35. Проблемы морально-этических качеств руководителя. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности.
36. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.
37. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.

5.3. Фонд оценочных средств

Оценочные материалы для текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы рассмотрены и одобрены на заседании кафедры от « 30 » 08 2023 г. протокол № 1, являются приложением к рабочей программе

5.4. Перечень видов оценочных средств

практические задания, кейс, эссе, тест, ситуационные задачи

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

6.1.1.1. 1. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>

6.1.1.2 2. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>

6.1.1.3. 1. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430365>

6.1.2. Дополнительная литература

6.1.2.1	Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005710-1 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/352240
6.1.2.2	Сервис в России и за рубежом, 2013, Volume 7, issue 9-М.:РГУТиС,2013.-213 с.[Электронный ресурс] - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/463031
6.1.2.3	Сервис и качество жизни; традиции и новации [Сервис Plus, № 4, 2008, стр. -] - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/465720
6.1.2.4	Управление поведением потребителей/ТитоваВ.А., ГлебоваД.Л., ТитоваТ.В. - Новосиб.: НГТУ, 2013. - 387 с.: ISBN 978-5-7782-2323-3 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/546042
6.1.2.5	Гладких, И. В. Ценовая стратегия компании: ориентация на потребителя [Электронный ресурс] : монография / И. В. Гладких; Высшая школа менеджмента СПбГУ. — СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2013. — 472 с. - ISBN 978-5-9924-0076-2 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/492847
6.2. Перечень ресурсов сети «Интернет»	
6.2.1	Научная электронная библиотека (электронные статьи по экономике) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.ru
6.2.2	Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» (электронные статьи) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru
6.2.3	Электронная библиотека по бизнесу, финансам, экономике и смежным темам (электронные книги) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.finbook.biz .
6.2.4	Научная электронная библиотека (электронные статьи по экономике) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.ru
6.2.5	Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» (электронные статьи) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru
6.2.6	Электронная библиотека по бизнесу, финансам, экономике и смежным темам (электронные книги) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.finbook.biz .
6.2.7	http://www.rsl.ru/ (сайт Российской Государственной библиотеки).
6.2.8	http://www.gks.ru/ (сайт Г оскомстата РФ).
6.2.9	http://www.hrm.ru/ (специализированный сайт для HRменеджеров).
6.2.10	http://www.minzdravsoc.ru/ (сайт Министерства труда и социального развития РФ).
6.2.11	http://www.chelt.ru/ (сайт журнала "Человек и труд").
6.2.12	http://elibrary.ru/defaultx.asp Научная электронная библиотека.
6.2.13	http://www.minfin.ru Министерство финансов РФ
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1.	ConsultantPlus (правовая информационная система, договор №459363 от 21.11.2019, российское ПО)
6.3.1.2.	Windows 7 (операционная система, договор № 48509295 от 17.05. 2011)
6.3.1.3.	MSOffice2010 (комплект офисного ПО, договор № 48509295 от 17.05. 2011)
6.3.1.4.	Lazarus (открытая среда разработки программного обеспечения на языке ObjectPascal для компилятора FreePascal, открытое ПО)
6.3.1.5.	OpenOffice (комплект офисного ПО, открытое ПО)
6.3.1.6.	NVDA (ПО для помощи людям с ОВЗ управлять компьютером, открытое ПО)
6.3.1.7.	WindowsXP (операционная система, лицензия №42036743 от 16.04.2007)
6.3.1.8.	MSOffice 2007 (комплект офисного ПО, лицензия №43224817 от 19.12.2007)
6.3.1.9.	AstraLinux Орел (операционная система на базе DebianGNU/Linux, открытое ПО)
6.3.1.10.	LibreOffice (кроссплатформенный, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом, открытое ПО)
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Научная электронная библиотека, ИСС, http://elibrary.ru
6.3.2.2	Российская Государственная библиотека, ИСС, http://www.rsl.ru
6.3.2.3	Федеральная служба государственной статистики, база данных, https://rosstat.gov.ru/
6.3.2.4	Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Курской области, база данных, https://kurskstat.gks.ru/
6.3.2.5	Электронно-библиотечная система Znanium.com, база данных,
6.3.2.6	Официальный интернет-портал правовой информации, база данных http://pravo.gov.ru/
6.3.2.7	Научная библиотека КиберЛенинка, ИСС, http://cyberleninka.ru/
6.3.2.8	Федеральный портал проектов нормативных правовых актов, база данных, https://regulation.gov.ru/
6.3.2.9	Информационно-правовой портал Право.ru, ИСС, https://pravo.ru/
6.3.2.10	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС Россия), ИСС, http://uisrussia.msu.ru/
6.3.2.11	Федеральный портал «Российское образование», ИСС, http://www.edu.ru/
6.3.2.12	Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» (электронные статьи), ИСС, http://www.ecsocman.edu.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. 305000, Российская Федерация, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, дом 35, Ауд. 406

7.2. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

7.3. Столы учебные, стулья, доска маркерная 3-х створчатая, экран, трибуна, часы, жалюзи, репродукции картин, рециркулятор бактерицидный, проектор Acer, парта для инвалида-колясочника

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические рекомендации студентам в период работы на лекционных занятиях. Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся, как правило, в виде проблемных дискуссий в форме диалога.

Излагаемый материал может показаться студентам сложным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных источников, в том числе – зарубежных. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике при решении учебных профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель. Лекционное занятие должно быть содержательным, проблемным, диалоговым, интересным, эффективным, отличаться новизной рассмотрения учебных вопросов.

Студентам, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским/практическим занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и умение работать в сети «Интернет».

Методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям.

По каждой теме учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у студентов, формирование и развитие у них умений и навыков применения знаний для успешного решения прикладных психологических задач. Практическое занятие проводится в соответствии с учебным планом.

Подготовка студентов к практическому занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом семинара/практического занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, эссе, реферата по указанию преподавателя;
- освоение своей роли как участника тренинга или деловой игры;
- заблаговременное решение учебно-профессиональных задач к занятию.

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение студентами знаний, но и направленных на развитие у них практических умений и навыков, а также творческого мышления, научного мировоззрения, профессиональных представлений и способностей.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны прочитать записи лекций, изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить задания для самостоятельной работы. Особое внимание следует уделить осмыслению новых понятий и психологических категорий.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1–2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить в виде текстов и презентаций развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Студент должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряются и поощряются инициативные выступления с докладами, эссе по темам практических занятий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников. При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на систематичность и регулярность изучения основной и дополнительной литературы, конспекта лекций, а также выполнения домашних заданий. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями. Особое внимание необходимо обратить на подготовку к практическим занятиям, предусматривающим моделирование различных ситуаций взаимного влияния людей в деятельности и общении на ЭВМ. Подготовленные студентами модели должны быть адекватными, доступными для непосредственного восприятия, конкретными, определенными, изменчивыми и т.д.

Методические рекомендации студентам по подготовке к контрольным заданиям, фиксированных выступлений и докладов к практическим занятиям. При подготовке к докладу на практическом занятии по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и с дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада, эссе и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 20–25 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения. Особенно следует обратить внимание на безусловную обязательность решения домашних задач, указанных преподавателем к практическому занятию.

Методические рекомендации студентам по подготовке курсовой работы представлены в специальных методических рекомендациях в ФОМ по дисциплине.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету и экзамену.

При подготовке к зачету и экзамену студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть основные задания, выполненные самостоятельно и на практических занятиях, а также составить ответы на все вопросы, вынесенные на экзамен или зачет.