

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО
СПЕЦИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ
УЗБЕКИСТАН**

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ

ПО УЧЕБНОМУ КУРСУ

**«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ
СЕРВИСОМ»**

САМАРКАНД 2010

ВВЕДЕНИЕ

Поскольку в последнее время понятие *менеджмент* в различных изданиях трактуется по-разному, в данной дисциплине его следует понимать как управление социально-экономическими явлениями и процессами, происходящими в индустрии сервиса и туризма. Вместе с тем управление в сфере сервиса приобретает ярко выраженные особенности, которые позволяют выделить его специфику. Отношения между производителями и потребителями услуг не сводятся только к рыночному обмену — между ними разворачивается более напряженное взаимодействие, насыщенное социальными, культурными, психологическими компонентами. Другими словами, производственно-технологические процессы в деле управления сервисным предприятием оказываются далеко не единственными, а во многих случаях даже не определяющими в деятельности сервисного предприятия.

Управление в сфере сервиса подчинено задачам рыночного развития производства услуг (организация труда персонала, повышение производительности труда работников, достижение конкурентоспособности услуг, их прибыльность и др.). Одновременно оно нацеливается на реализацию многообразных запросов и потребностей больших групп людей, конкретных индивидуумов, которые вступают с производителем услуг в процессы рыночного обмена. Все это формирует отличия сервисного менеджмента от управления в организациях общественного типа.

Сфера услуг — часть экономики, которая включает в себя все виды коммерческих услуг. Именно сфера услуг составляет, в экономически развитых странах, основную часть экономики по числу занятых (больше 50 %). Остальными частями экономики принято считать промышленность и сельское хозяйство.

Сфера услуг часто относят к постиндустриальному *экономическому укладу*. В древние времена общественное оказание услуг было не развито. Товарный обмен и торговля осуществлялись, в основном, в виде готовых результатов сельскохозяйственного или ремесленного труда.

По мере эволюции человеческого общества, научно-технического прогресса, механизации и автоматизации физического труда, сфера услуг набирает темпы своего развития и становится ключевым сектором экономики. В постиндустриальной экономике основные нерешенные задачи находятся как раз в сфере управления техникой, организации, распределения готовой продукции.

В XXI веке особенное развитие и ценность приобретает интеллектуальный человеческий труд. Разделение интеллектуального труда, создает огромное количество специальностей и профессий, требующих высокой научной подготовки, большое число рабочих мест, высокую степень интеграции совместных человеческих усилий, рост общественного благосостояния.

Данные тенденции напрямую относятся к сфере услуг и управления, что обуславливает ее ускоренный рост относительно более старых сфер деятельности человека. Для сферы услуг характерны более высокие прибыли, чем для промышленного, и тем более, сельскохозяйственного секторов экономики. Спектр услуг постоянно расширяется и занимает все большее место в *ВВП* государств.

Применение передовых педагогических и информационных технологий

Преподавание дисциплины в рамках типовой программы предусматривает использование в учебном процессе новых педагогических технологий, технических средств, раздаточных материалов и наглядных пособий. При чтении лекции предусматриваются такие интерактивные формы как проблемная, авторская, бинарная, визуальная и т.д., при проведении семинарских занятий рекомендуется использование таких методов обучения как обучение сообща, мозговой штурм и др.

4. Объем предмета

№	Вид занятий	Выделенные часы	Семестр
			IV
1.	Теоретические занятия	36	36
2.	Практические занятия	-	-
3.	Семинарские занятия	36	36
4.	Самостоятельная работа	24	24
	Всего:	96	96

Цель преподавания данного курса:

- Вооружить студентов фундаментальными знаниями в области управления сервисными предприятиями и совершенствования сферы услуг;
- Обучить студентов свойственным переходному к рыночной экономике организации и управления сервисом;
- Разъяснить и дать определение понятию сервис, видам услуг, формирований стратегий менеджмента в сфере сервиса.

Изучение курса «Организация и управление сервисом» предусматривает решение следующих задач:

решение следующих задач:

- Раскрыть сущность и значение услуг в менеджменте;
- Формирование новых фундаментальных представлений о сервисной деятельности;
- Ознакомить с основами сервиса, услуг, видов сервиса;
- Разъяснить сущность планирования, проектирования в сфере сервиса;
- Осветить причины и источники возникновения проблем на сервис предприятиях;
- Дать знания об эффективной организации сервисной деятельности;
- Изучить аспекты организации деятельности туристических фирм.

2. Требования, предъявляемые к изучению курса

бакалавр должен обладать следующими знаниями:

- Иметь представление об организации сервисных организаций;
- Понимать систему формирования деятельности в сфере сервиса;
- Обладать знаниями по повышению эффективности сфер услуг;
- Иметь представление о сервисе: его видов и принципов;
- Понимать сущность стратегии для сервисных предприятий;
- Знать действующие системы управления сервисом;
- Иметь представление об правильном планировании сервис предприятий;
- Обладать знаниями о услугах, управленческих решений для сервис организаций;
- Понимать сущность деятельности турфирм.

Бакалавру необходимо освоить следующие навыки:

- обладать умением правильном проведении оказаний услуг;
- уметь использовать методы и средств менеджмента для сервиса;
- собирать, изучать и систематизировать информацию для усовершенствования сервисных организаций;
- определять оптимальную систему формирования стратегии для предприятий в сфере сервиса;
- выбирать эффективных принципов организации сервисных предприятий;

- планирование на сервис предприятия;
- проводить социологические и маркетинговые исследования и разработку стратегий и тактики поведения предприятия в условиях конкурентного рынка.

**ТЕХНОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ НА ЛЕКЦИЯХ ПО УЧЕБНОМУ ПРЕДМЕТУ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ»**

Тема 1. Предмет, цель и задачи курса.

(лекции-2 часа).

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15	
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция	
Структура учебного занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Значение курса «Организация и управление сервисом» 2. Цель изучения курса, объекты и субъекты менеджмента 3. Структура и значение процесса оказания услуг 	
Цель учебного занятия: дать целостное представление об учебном предмете, ознакомить с понятием сервис.		
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	Результаты учебной деятельности: <ol style="list-style-type: none"> 1. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; <ul style="list-style-type: none"> • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса. 	
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;	
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.	
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.	
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией	
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос	
Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
	1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на	Слушают

<p>1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)</p>	<p>методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия. 1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме. - Какими знаниями по данной теме вы владеете? - Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Смотри УМК студента Записывают и слушают Называют понятие Отвечают на вопросы</p>
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий. 2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая</p>	<p>Читают. Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты. Задают вопросы. Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты.</p>

	<p>выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>Задают вопросы</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют.</p> <p>Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап</p> <p>Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. дает задание для самостоятельной работы:</p> <p>(1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1).</p> <p>(2) Ответить на контрольные вопросы.</p> <p>(3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы.</p> <p>См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

1. Значение курса «Организация и управление сервисом».
2. Что такое сервис.
3. Классификация услуг.
4. Цель изучения курса.
5. Объекты и субъекты менеджмента.
6. Структура и значение процесса оказания услуг.

Тема 2: Организация деятельности сервис предприятий

(лекция 2 часа)

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности организации деятельности сервис предприятий. 2. Предприятие в сфере сервиса – как субъект хозяйственной деятельности. 3. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма.

Цель учебного занятия: дать целостное представление об Особенности организации деятельности предприятий в сфере услуг.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами сервиса, его ролью, местом в системе менеджмента; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	Результаты учебной деятельности: <ol style="list-style-type: none"> 2. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; <ul style="list-style-type: none"> • Дают обзор понятиям сервис, услуги, объект менеджмента в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса в менеджменте.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)	1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме.	Слушают Смотри УМК студента Записывают и слушают Называют понятие

	<p>Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия.</p> <p>1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете?</p> <p>- Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Отвечают на вопросы</p>
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.</p> <p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса</p> <p>Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины.</p> <p>Информацию структурируют и переносят в конспекты.</p> <p>По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют.</p> <p>Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы.</p>	<p>Задают вопросы.</p>

	<p>Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. дает задание для самостоятельной работы:</p> <p>(1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1).</p> <p>(2) Ответить на контрольные вопросы.</p> <p>(3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	См. УМК студента
--	--	------------------

Контрольные вопросы по теме:

1. Особенности организации деятельности сервис предприятий.
2. Предприятие в сфере сервиса – как субъект хозяйственной деятельности.
3. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма.
4. Сущность мотиваций путешествий.
5. Общие функции менеджмента.
6. Объекты менеджмента.
7. Понятие мотивации трудовых отношений.

Тема 3: Стратегическое управление на сервис предприятий

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ среды сервисной организации. 2. Миссия и цели в системе стратегического управления. 3. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса.
Цель учебного занятия: Значение и задачи принимаемого стратегии в сфере услуг.	
<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Раскрывают назначение и задачи Анализ среды сервисной организации; <ul style="list-style-type: none"> • Дают обзор миссии и цели в системе стратегического управления; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;

Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)	<p>1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схему курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2).</p> <p>1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия.</p> <p>1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия.</p> <p>1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете? - Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в</p>	<p>Слушают</p> <p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>

	дальнейшей профессиональной деятельности?	
2 этап Основной этап (55 мин)	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.</p> <p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты. Задают вопросы Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют. Переносят в конспекты.</p>
3 этап Заключительный (10 мин)	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы.</p> <p>См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

1. Анализ среды сервисной организации.
2. Миссия и цели в системе стратегического управления.
3. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса.
4. Макросреда сервисных организаций.
5. Микросреда организаций.
6. Виды стратегий для сервисных организаций.

Тема 4: Организация управления качеством сервиса (услуг)

Объем занятия 4-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	1. Значение качества сервиса. 2. Факторы, влияющие на развитие качество сервиса. 3. Концепция управления качеством.
Цель учебного занятия: дать целостное представление значению качества, всеобщего управления качеством в сфере сервиса..	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы качества; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	Результаты учебной деятельности: <ol style="list-style-type: none"> 4. Раскрывают назначение и задачи тотального управления качеством, его роль место в системе учебных дисциплин; • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности качества сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
	1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схему курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие	Слушают

<p>1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)</p>	<p>характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия. 1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме. - Какими знаниями по данной теме вы владеете? - Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий. 2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят</p>

	<p>основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>таблицу и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют.</p> <p>Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовиться к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы.</p> <p>См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

1. Значение качества сервиса.
2. Факторы, влияющие на развитие качество сервиса.
3. Концепция управления качеством.
4. Сущность тотального управления качеством.
5. Оценка качества сервиса.
6. Принципы тотального управления качеством.
7. Системный подход к управлению.

Тема 5: Проектирование сервис организаций

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проектирование в сфере оказания услуг. 2. Проектирование комнат в сервис предприятий. 3. Организация цепочки снабжения.
Цель учебного занятия: дать целостное представление особенности проектирования в	

сфере услуг.	
<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <p>5. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дают обзор структуры проектирование в сфере оказания услуг в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
<p>1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)</p>	<p>1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие</p>	<p>Слушают</p> <p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>

	<p>предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия.</p> <p>1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете?</p> <p>- Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.</p> <p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса</p> <p>Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины.</p> <p>Информацию структурируют и переносят в конспекты.</p> <p>По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют.</p> <p>Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по</p>	<p>Задают вопросы.</p>

	<p>данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. дает задание для самостоятельной работы:</p> <p>(1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1).</p> <p>(2) Ответить на контрольные вопросы.</p> <p>(3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	См. УМК студента
--	---	------------------

Контрольные вопросы по теме:

1. Проектирование в сфере оказания услуг.
2. Проектирование комнат в сервис предприятий.
3. Организация цепочки снабжения.
4. Классификация услуг, оказываемых предприятиями сферы услуг.

Тема 6: Управление сервисной деятельностью в рыночной экономике

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление сервисной деятельностью в рыночной экономике 2. Классификация услуг и их специфика.
Цель учебного занятия: дать целостное представление особенности организации сервисной деятельности в условиях рыночной экономики.	
<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

--

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
<p>1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)</p>	<p>1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схему курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия. 1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме. - Какими знаниями по данной теме вы владеете? - Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Слушают</p> <p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий. 2.2. проводит обзор основных</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p>

<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах. 2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>Задают вопросы. Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты. Задают вопросы Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют. Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме. 3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы. См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

1. Управление сервисной деятельностью в рыночной экономике
2. Классификация услуг и их специфика.
3. Группы услуг.
4. Характеристика оказываемых услуг.
5. Форма оказываемых услуг.
Форма обслуживания.

Тема 7: Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	1. Особенности менеджмента в сфере услуг. 2. Принципы менеджмента в сфере сервиса.
Цель учебного занятия: дать целостное представление об менеджменте в сфере оказания услуг.	
<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <p>7. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебный	<p>1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового</p>	<p>Слушают</p> <p>Смотри УМК студента</p>

<p>предмет и тему учебного занятия (15 мин)</p>	<p>контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия. 1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме. - Какими знаниями по данной теме вы владеете? - Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий. 2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах. 2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты. Задают вопросы Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют. Переносят в конспекты.</p>

	их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.	
3 этап Заключительный (10 мин)	3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме. 3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).	Задают вопросы. См. УМК студента

Контрольные вопросы по теме:

1. Особенности менеджмента в сфере услуг.
2. Принципы менеджмента в сфере сервиса.
3. Понятие оказания услуг.
4. Сущность форм обслуживания.
5. Культура и философия компании.
6. Модель Б.Карлоффом.

Тема 8: Организационные структуры управления в сервисных организациях

Объем занятия 4-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	1. Понятие и классификация организационных структур в сфере сервиса. 2. Основные типы организационных структур управления. 3. Современные формы организационных структур. 4. Особенности, принципы и методы построения организационных структур в сервисных организациях.
Цель учебного занятия: дать целостное представление об организационных структуры и их виды в сфере сервиса.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> 8. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-

<p>системе учебных дисциплин;</p> <ul style="list-style-type: none"> Показать роль сервиса и мини методы; Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	<p>методической литературе;</p> <ul style="list-style-type: none"> Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; Освещают понятие, сущность управления сервисом; Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
<p>1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)</p>	<p>1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия. 1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания,</p>	<p>Слушают</p> <p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>

	<p>установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете?</p> <p>- Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.</p> <p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса</p> <p>Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины.</p> <p>Информацию структурируют и переносят в конспекты.</p> <p>По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют.</p> <p>Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. даёт задание для самостоятельной работы:</p>	<p>Задают вопросы.</p> <p>См. УМК студента</p>

	(1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).	
--	--	--

Контрольные вопросы по теме:

1. Понятие и классификация организационных структур в сфере сервиса.
2. Основные типы организационных структур управления.
3. Современные формы организационных структур.
4. Линейно-функциональная структура
5. Линейно-штабная структура.
6. Дивизиональная структура.
7. Адхократия.
8. Особенности, принципы и методы построения организационных структур в сервисных организациях.

Тема 9: *Функции и процессы управления в сфере сервиса*

Объем занятия 4-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	1. Понятие и классификация функций управления. 2. Функция анализа, прогнозирования, планирования и организации. 3. Функция контроля, координации и коммуникации, мотивации. 4. Процессы управления в сфере услуг.
Цель учебного занятия: дать целостное представление об значении особенности функций менеджмента в организациях сферы сервиса.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	Результаты учебной деятельности: 9. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; <ul style="list-style-type: none"> • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией

Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос
---------------------	---

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)	<p>1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2).</p> <p>1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия.</p> <p>1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия.</p> <p>1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете?</p> <p>- Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Слушают</p> <p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают</p> <p>Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
	2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои</p>

<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах. 2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>конспекты. Задают вопросы. Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты. Задают вопросы Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют. Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме. 3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы. См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

1. Понятие и классификация функций управления.
2. Функция анализа, прогнозирования, планирования и организации.
3. Функция контроля, координации и коммуникации, мотивации.
4. Процессы управления в сфере услуг.

Тема 10: Управленческие решения в сфере сервиса

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	1. Задача принятия управленческого решения. 2. Основные этапы процесса принятий решений. 3. Методы принятия управленческих решений. 4. Принятие решений в условиях риска и неопределенности.
Цель учебного занятия: Особенности и значение управленческих решений в сфере услуг и методик принятия решений.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> 10. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебный предмет и тему	1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента)	Слушают Смотри УМК студента

<p>учебного занятия (15 мин)</p>	<p>(Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия. 1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме. - Какими знаниями по данной теме вы владеете? - Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Записывают и слушают Называют понятие Отвечают на вопросы</p>
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий. 2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах. 2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не</p>	<p>Читают. Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты. Задают вопросы. Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты. Задают вопросы Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют. Переносят в конспекты.</p>

	имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.	
3 этап Заключительный (10 мин)	3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме. 3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).	Задают вопросы. См. УМК студента

Контрольные вопросы по теме:

1. Задача принятия управленческого решения.
2. Основные этапы процесса принятия решений.
3. Методы принятия управленческих решений.
4. Принятие решений в условиях риска и неопределенности.
5. Классификация управленческих решений.

Тема 11: Информационные системы управления в сфере сервиса

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	1. Понятие и виды информационных ресурсов предприятия. 2. Информационные системы в сфере сервиса и туризма. 3. Электронный туризм.
Цель учебного занятия: Информационная система деятельности предприятий в сфере сервиса.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и 	Результаты учебной деятельности: 11. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; <ul style="list-style-type: none"> • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.

организационные особенности работы в рамках предмета.	
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)	<p>1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2).</p> <p>1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия.</p> <p>1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия.</p> <p>1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете? - Как вы полагаете, потребуется ли</p>	<p>Слушают</p> <p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>

	знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?	
2 этап Основной этап (55 мин)	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.</p> <p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты. Задают вопросы Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют. Переносят в конспекты.</p>
3 этап Заключительный (10 мин)	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. даёт задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы.</p> <p>См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

1. Понятие и виды информационных ресурсов предприятия.
2. Информационные системы в сфере сервиса и туризма.
3. Электронный туризм.
4. Классификация управленческих информации.

Тема 12: Методика оценки качества обслуживания предприятия социально – культурной сферы

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	1. Качество услуги как фактор конкурентного преимущества предприятия. 2. Формы обслуживания потребителей. 3. Методика оценки качества обслуживания предприятия социально –культурной сферы.
Цель учебного занятия: Методика оценки качества обслуживания предприятия социально –культурной сферы.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> 12. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
	1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие	Слушают

<p>1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)</p>	<p>характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия. 1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме. - Какими знаниями по данной теме вы владеете? - Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий. 2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят</p>

	<p>основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>таблицу и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют.</p> <p>Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы.</p> <p>См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

1. Качество услуги как фактор конкурентного преимущества предприятия.
2. Формы обслуживания потребителей.
3. Методика оценки качества обслуживания предприятия социально –культурной сферы.
4. Сущность социально-культурной сферы.
5. Понятие конкурентного преимущества.
6. Методики оценки качества.

Тема 13: Организация деятельности турфирм

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация услуг в сфере туризма. Сферы организующие инфраструктуру туризма. 2. Организация питания, транспорта и гостиничного хозяйства в туризме. 3. Управление потока туристов. Организация внутреннего и внешнего туризма.

Цель учебного занятия: Понятие туризма, Организация деятельности туризма в условиях рыночной экономике.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	Результаты учебной деятельности: <p>13. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)	1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2). 1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия. 1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие	Слушают Смотрят УМК студента Записывают и слушают Называют понятие Отвечают на вопросы

	<p>предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия.</p> <p>1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете?</p> <p>- Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.</p> <p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса</p> <p>Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины.</p> <p>Информацию структурируют и переносят в конспекты.</p> <p>По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют.</p> <p>Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по</p>	<p>Задают вопросы.</p>

	данной теме. 3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).	См. УМК студента
--	--	------------------

Контрольные вопросы по теме:

1. Классификация услуг в сфере туризма.
2. Организация питания, транспорта и гостиничного хозяйства в туризме.
3. Управление потока туристов.
4. Организация внутреннего и внешнего туризма.
5. Сферы организующие инфраструктуру туризма.

Тема 14: Планирование на сервис предприятия

Объем занятия 2-часа

Технология обучения на лекции.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов, не больше 15
Форма учебного занятия	Вводно- информационная лекция
Структура учебного занятия	1 .Внутренние планирование в организациях в условиях рыночной экономики. 2 .Методы и принципы планирования. 3. Основные виды инвестиций их роль в развитии сервис предприятий.
Цель учебного занятия: Понятие планирования. Основные виды инвестиций в развитии сервис предприятий.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомить с назначением и задачами предмета, его ролью, местом в системе учебных дисциплин; • Показать роль сервиса и мини методы; • Раскрыть методические и организационные особенности работы в рамках предмета. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> 14. Раскрывают назначение и задачи предмета, его роль место в системе учебных дисциплин; • Дают обзор структуры учебного предмета и ориентируются в рекомендуемой учебно-методической литературе; • Раскрывают методические и организационные особенности работы в рамках предмета; • Освещают понятие, сущность управления сервисом; • Раскрывают сущности сервиса.
Методы обучения	Лекция, объяснение, техника пинборд;
Формы обучения	Фронтальная, коллективная работа.
Средства обучения	Текст лекций, доска, компьютерные визуальные технологии проектор, графические органайзеры.
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная

	для визуального контакта с аудиторией
Мониторинг и оценка	Наблюдение, устный контроль, блиц-опрос

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)	<p>1.1. Сообщает название учебного предмета. Выводит на экран структурно-логическую схема курса (приложение, сообщает перечень тем, дает им краткие характеристики, раскрывает их взаимосвязь, указывает на методические и организационные особенности работы в рамках предмета (приложение 1.) Знакомит с ГОС по предмету. Знакомит с рейтингом предмета и критериями оценки текущего, промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2).</p> <p>1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия.</p> <p>1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия.</p> <p>1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете?</p> <p>- Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Слушают</p> <p>Смотри УМК студента</p> <p>Записывают и слушают</p> <p>Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
	2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои</p>

<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах. 2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске. Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.</p>	<p>конспекты. Задают вопросы. Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты. Задают вопросы Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют. Переносят в конспекты.</p>
<p>3 этап Заключительный (10 мин)</p>	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме. 3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: (1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1). (2) Ответить на контрольные вопросы. (3) Подготовится к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы. См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

- 1 .Внутреннее планирование в организациях в условиях рыночной экономики.
- 2 .Методы и принципы планирования.
3. Основные виды инвестиций их роль в развитии сервис предприятий.
4. Сущность планирования
5. Виды планирования.
6. Стратегическое планирование.
7. Этапы планирования.

<p>Введение в учебный предмет и тему учебного занятия (15 мин)</p>	<p>промежуточного и итогового контроля (УМК студента) (Приложение 2).</p> <p>1.2. Называют тему, цель и результаты учебной деятельности первого учебного занятия.</p> <p>1.3. Предлагает методом мозгового штурма назвать понятия уже известные по данной теме. Знакомит с правилами мозгового штурма (Приложение 3). Записывает все поступающие предложения на доске. Сообщает, что данная работа завершена к концу учебного занятия.</p> <p>1.4. Проводит блиц-опрос, задает фокусирующие вопросы с целью активизации внимания, установления связи с аудиторией и выяснения, что слушатели уже знают и, что им предстоит освоить по данной теме.</p> <p>- Какими знаниями по данной теме вы владеете?</p> <p>- Как вы полагаете, потребуется ли знания по данному предмету в дальнейшей профессиональной деятельности?</p>	<p>Записывают и слушают Называют понятие</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
<p>2 этап Основной этап (55 мин)</p>	<p>2.1. Раздаёт текст лекций по теме предлагает ознакомиться с её планом, перечнем ключевых понятий.</p> <p>2.2. проводит обзор основных теоретических понятий, сущности, видов и правовой, политической и экономической среды бизнеса</p> <p>Посредством демонстрации и комментирования слайдов (Приложение 4). Объясняет и показывает на слайде/экране характеристики видов международного бизнеса и их классификацию, перечисляет основных участников международного бизнеса. Делая выводы по каждому пункту темы, акцентирует внимание на особенно важных моментах.</p> <p>2.3. Предлагает вернуться к перечню ключевых понятий темы, представленных на доске.</p>	<p>Читают.</p> <p>Слушают, переносят таблицы и схемы в свои конспекты.</p> <p>Задают вопросы.</p> <p>Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Информацию структурируют и переносят в конспекты. По ходу обзора переносят таблицу и схемы в свои конспекты. Задает вопросы. Обсуждают каждое ключевое понятие и термины. Всю информацию структурируют. Переносят в конспекты.</p>

	Совместно со студентами уточняет их перечень, повторяющиеся и не имеющие отношения к теме исключает (техника Пинборд), добавляет необходимые ключевые понятия и термины.	
3 этап Заключительный (10 мин)	<p>3.1. Делает заключительный вывод по теме, последовательно комментируя результаты работы. Сообщает о том, где в дальнейшем могут быть использованы полученные знания и умения по данной теме.</p> <p>3.2. Анализирует и оценивает деятельность студентов и степень достижения поставленной цели.</p> <p>3.3. Дает задание для самостоятельной работы:</p> <p>(1) Проработать материал лекции по теме 1 (1.1).</p> <p>(2) Ответить на контрольные вопросы.</p> <p>(3) Подготовиться к семинарскому занятию по теме 1 (1.1).</p>	<p>Задают вопросы.</p> <p>См. УМК студента</p>

Контрольные вопросы по теме:

1. Задачи, значение и основы производственной инфраструктуры.
2. Организация ремонтного хозяйства.
3. Организация транспортного хозяйства.
4. Материально-техническое снабжение и организация складного хозяйства.

**ТЕХНОЛОГИЯ ОБУЧЕНИЯ НА СЕМИНАРАХ ПО УЧЕБНОМУ ПРЕДМЕТУ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ»**

Тема 1: Предмет, цель и задачи курса

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Значение курса «Организация и управление сервисом». 2. Цель изучения курса, объекты и субъекты менеджмента. 3. Структура и значение процесса оказания услуг.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1.Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии. 1.3. актуализирует знания студентов в	См.УМК Отвечают на вопросы

	форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	
2 этап Основной (55 мин).	<p>2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3).</p> <p>2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).</p> <p>2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму.</p> <p>2.4. Формулирует заключительный вывод.</p>	<p>Высказывают свои мнения Слушают</p> <p>Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.</p>
3 этап Заключительный (15 мин).	<p>3.1. анализирует результаты работы в группах.</p> <p>3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном.</p> <p>3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).</p>	

Приложение

Правила мозгового штурма

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Никакой взаимной оценки и критики! ➤ Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено. ➤ Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные. <p>Не прерывай выступающего! Воздержись от замечаний!</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Целью является количество! <p>Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.</p> <p>Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются. Разрешено воображению «бушевать»!</p> <p>Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам. Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.</p>
--

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Значение курса «Организация и управление сервисом».
2. Что такое сервис.
3. Классификация услуг.
4. Цель изучения курса.
5. Объекты и субъекты менеджмента.
6. Структура и значение процесса оказания услуг.

Тема 2: Организация деятельности сервис предприятий

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности организации деятельности сервис предприятий. 2. Предприятие в сфере сервиса – как субъект хозяйственной деятельности. 3. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом

▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах.	
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1. Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии. 1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	См. УМК Отвечают на вопросы
2 этап Основной (55 мин).	2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3). 2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5). 2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	Высказывают свои мнения Слушают Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Правила мозгового штурма

- Никакой взаимной оценки и критики!
 - Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено.
 - Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные.
- Не прерывай выступающего!
Воздержись от замечаний!
- Целью является количество!
- Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.
- Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.
- Разрешено воображению «бушевать»!
- Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам.
- Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Особенности организации деятельности сервис предприятий.
2. Предприятие в сфере сервиса – как субъект хозяйственной деятельности.
3. Виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма.
4. Сущность мотиваций путешествий.
5. Общие функции менеджмента.
6. Объекты менеджмента.
7. Понятие мотивации трудовых отношений.

Тема 3: Стратегическое управление на сервис предприятий

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Анализ среды сервисной организации. 2. Миссия и цели в системе стратегического управления. 3. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	<p>1.1. Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия.</p> <p>1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии.</p> <p>1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).</p>	<p>См. УМК</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
2 этап Основной (55 мин).	<p>2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3).</p>	<p>Высказывают свои мнения</p> <p>Слушают</p> <p>Делятся на 3 группы.</p>

	<p>2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).</p> <p>2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму.</p> <p>2.4. Формулирует заключительный вывод.</p>	<p>Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов.</p> <p>Проводят презентацию результатов.</p> <p>Слушают, делая краткие пометки в конспекте.</p>
<p>3 этап Заключительный (15 мин).</p>	<p>3.1. анализирует результаты работы в группах.</p> <p>3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном.</p> <p>3.3. даёт задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).</p>	

Приложение

Правила мозгового штурма

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Никакой взаимной оценки и критики! ➤ Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено. ➤ Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные. <p>Не прерывай выступающего! Воздержись от замечаний!</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Целью является количество! <p>Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.</p> <p>Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.</p> <p>Разреши воображению «бушевать»!</p> <p>Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам.</p> <p>Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.</p>
--

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Анализ среды сервисной организации.
2. Миссия и цели в системе стратегического управления.
3. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса.

Тема: Организация управления качеством сервиса (услуг)

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 4 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Значение качества сервиса. 2. Факторы, влияющие на развитие качество сервиса. 3. Концепция управления качеством.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная

	для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1.Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии. 1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	См.УМК Отвечают на вопросы
2 этап Основной (55 мин).	2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3). 2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5). 2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	Высказывают свои мнения Слушают Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Приложение

Правила мозгового штурма

- Никакой взаимной оценки и критики!
- Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено.

- Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные.
Не прерывай выступающего!
Воздержись от замечаний!
- Целью является количество!
Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.
Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.
Разреши воображению «бушевать»!
Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам.
Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Значение качества сервиса.
2. Факторы, влияющие на развитие качество сервиса.
3. Концепция управления качеством.

Тема 5: Проектирование сервис организаций

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Проектирование в сфере оказания услуг. 2. Проектирование комнат в сервис предприятий. 3. Организация цепочки снабжения.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме;	Результаты учебной деятельности: ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	<p>1.1.Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия.</p> <p>1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии.</p> <p>1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).</p>	<p>См.УМК</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
2 этап Основной (55 мин).	<p>2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3).</p> <p>2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).</p> <p>2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму.</p> <p>2.4. Формулирует заключительный вывод.</p>	<p>Высказывают свои мнения</p> <p>Слушают</p> <p>Делятся на 3 группы.</p> <p>Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов.</p> <p>Проводят презентацию результатов.</p> <p>Слушают, делая краткие пометки в конспекте.</p>

3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение б).	
---------------------------------------	--	--

Приложение

Правила мозгового штурма

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Никакой взаимной оценки и критики! ➤ Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено. ➤ Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные. <p>Не прерывай выступающего! Воздержись от замечаний!</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Целью является количество! <p>Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи. Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются. Разреши воображению «бушевать»! Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам. Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.</p>
--

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Проектирование в сфере оказания услуг.
2. Проектирование комнат в сервис предприятий.
3. Организация цепочки снабжения.

Тема 6: Управление сервисной деятельностью в рыночной экономике

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Управление сервисной деятельностью в рыночной экономике 2. Классификация услуг и их специфика
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1. Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии. 1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	См. УМК Отвечают на вопросы
2 этап Основной (55	2.1. Проводит мозговой штурм.	Высказывают свои

мин).	<p>Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3).</p> <p>2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).</p> <p>2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму.</p> <p>2.4. Формулирует заключительный вывод.</p>	<p>мнения Слушают</p> <p>Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.</p>
3 этап Заключительный (15 мин).	<p>3.1. анализирует результаты работы в группах.</p> <p>3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном.</p> <p>3.3. даёт задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).</p>	

Приложение

Правила мозгового штурма

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Никакой взаимной оценки и критики! ➤ Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено. ➤ Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные. <p>Не прерывай выступающего! Воздержись от замечаний!</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Целью является количество! <p>Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи. Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются. Разрешить воображению «бушевать»! Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам. Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.</p>
--

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Управление сервисной деятельностью в рыночной экономике
2. Классификация услуг и их специфика

Тема 7: Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Особенности менеджмента в сфере услуг. 2. Принципы менеджмента в сфере сервиса.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1.Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии. 1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	См.УМК Отвечают на вопросы
2 этап Основной (55 мин).	2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3). 2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5). 2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	Высказывают свои мнения Слушают Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Приложение

Правила мозгового штурма

- Никакой взаимной оценки и критики!
 - Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено.
 - Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные.
- Не прерывай выступающего!
Воздержись от замечаний!

➤ Целью является количество!
 Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.
 Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.
 Разреши воображению «бушевать»!
 Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам.
 Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:
 1,5-2 балла - «отлично»
 1,0-1,4 - «хорошо»
 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
 менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Особенности менеджмента в сфере услуг.
2. Принципы менеджмента в сфере сервиса.
3. Классификация услуг.
4. Цель изучения курса.
5. Объекты и субъекты менеджмента.
6. Структура и значение процесса оказания услуг.

Тема 8: Организационные структуры управления в сервисных

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 4 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Понятие и классификация организационных структур в сфере сервиса. 2. Основные типы организационных структур управления. 3. Современные формы организационных структур. 4. Особенности, принципы и методы построения организационных структур в сервисных организациях
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	

<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	<p>1.1.Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия.</p> <p>1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии.</p> <p>1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).</p>	<p>См.УМК</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
2 этап Основной (55 мин).	<p>2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3).</p> <p>2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).</p> <p>2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и</p>	<p>Высказывают свои мнения</p> <p>Слушают</p> <p>Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов.</p>

	корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Приложение

Правила мозгового штурма

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Никакой взаимной оценки и критики! ➤ Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено. ➤ Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные. Не прерывай выступающего! Воздержись от замечаний! ➤ Целью является количество! Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи. Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются. Разреши воображению «бушевать»! Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам. Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Понятие и классификация организационных структур в сфере сервиса.
2. Основные типы организационных структур управления.
3. Современные формы организационных структур.
4. Особенности, принципы и методы построения организационных структур в сервисных организациях

Тема 9: Функции и процессы управления в сфере сервиса

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 4 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Понятие и классификация функций управления. 2. Функция анализа, прогнозирования, планирования и организации. 3. Функция контроля, координации и коммуникации, мотивации. 4. Процессы управления в сфере услуг.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1. Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии.	См. УМК Отвечают на вопросы

	1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	
2 этап Основной (55 мин).	2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3). 2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5). 2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	Высказывают свои мнения Слушают Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. даёт задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Приложение

Правила мозгового штурма

- Никакой взаимной оценки и критики!
 - Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено.
 - Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные.
- Не прерывай выступающего!
Воздержись от замечаний!
- Целью является количество!
- Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.
Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.
Разрешено воображению «бушевать»!
Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам.
Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Понятие и классификация функций управления.
2. Функция анализа, прогнозирования, планирования и организации.
3. Функция контроля, координации и коммуникации, мотивации.
4. Процессы управления в сфере услуг.

Тема 10: Управленческие решения в сфере сервиса

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	<ol style="list-style-type: none"> 1. Задача принятия управленческого решения. 2. Основные этапы процесса принятия решений. 3. Методы принятия управленческих решений. 4. Принятие решений в условиях риска и неопределенности.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом

Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	<p>1.1. Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия.</p> <p>1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии.</p> <p>1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).</p>	<p>См. УМК</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
2 этап Основной (55 мин).	<p>2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3).</p> <p>2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).</p> <p>2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму.</p> <p>2.4. Формулирует заключительный вывод.</p>	<p>Высказывают свои мнения</p> <p>Слушают</p> <p>Делятся на 3 группы.</p> <p>Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов.</p> <p>Проводят презентацию результатов.</p> <p>Слушают, делая краткие пометки в конспекте.</p>
3 этап Заключительный (15 мин).	<p>3.1. анализирует результаты работы в группах.</p> <p>3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном.</p> <p>3.3. даёт задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).</p>	

Правила мозгового штурма

<p>➤ Никакой взаимной оценки и критики!</p> <p>➤ Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено.</p> <p>➤ Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные.</p> <p>Не прерывай выступающего!</p> <p>Воздержись от замечаний!</p> <p>➤ Целью является количество!</p> <p>Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.</p> <p>Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.</p> <p>Разреши воображению «бушевать»!</p> <p>Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствует принятым схемам.</p> <p>Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.</p>

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Задача принятия управленческого решения.
2. Основные этапы процесса принятий решений.
3. Методы принятия управленческих решений.
4. Принятие решений в условиях риска и неопределенности.

Тема 11: Информационные системы управления в сфере сервиса

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения	1. Понятие и виды информационных ресурсов

семинаре	предприятия. 2. Информационные системы в сфере сервиса и туризма. 3. Электронный туризм.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1. Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии. 1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	См. УМК Отвечают на вопросы
2 этап Основной (55 мин).	2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3). 2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).	Высказывают свои мнения Слушают Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их

	2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Приложение

Правила мозгового штурма

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Никакой взаимной оценки и критики! ➤ Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено. ➤ Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные. <p>Не прерывай выступающего! Воздержись от замечаний!</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Целью является количество! <p>Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи. Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются. Разреши воображению «бушевать»! Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам. Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.</p>
--

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:
1,5-2 балла - «отлично»

- 1,0-1,4 - «хорошо»
 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
 менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Понятие и виды информационных ресурсов предприятия.
2. Информационные системы в сфере сервиса и туризма.
3. Электронный туризм.

Тема 12: Методика оценки качества обслуживания предприятия социально – культурной сферы

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1. Качество услуги как фактор конкурентного преимущества предприятия. 2. Формы обслуживания потребителей. 3. Методика оценки качества обслуживания предприятия социально – культурной сферы.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1.Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия.	См. УМК

	<p>1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии.</p> <p>1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).</p>	Отвечают на вопросы
2 этап Основной (55 мин).	<p>2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3).</p> <p>2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).</p> <p>2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму.</p> <p>2.4. Формулирует заключительный вывод.</p>	<p>Высказывают свои мнения Слушают</p> <p>Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.</p>
3 этап Заключительный (15 мин).	<p>3.1. анализирует результаты работы в группах.</p> <p>3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном.</p> <p>3.3. даёт задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).</p>	

Приложение

Правила мозгового штурма

- Никакой взаимной оценки и критики!
- Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено.
- Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные.
Не прерывай выступающего!
Воздержись от замечаний!
- Целью является количество!
Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.
Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.
Разрешено воображению «бушевать»!
Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам.
Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Качество услуги как фактор конкурентного преимущества предприятия.
2. Формы обслуживания потребителей.
3. Методика оценки качества обслуживания предприятия социально –культурной сферы.

Тема 13: Организация деятельности турфирм

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	<ol style="list-style-type: none"> 1. Классификация услуг в сфере туризма. Сферы организующие инфраструктуру туризма. 2. Организация питания, транспорта и гостиничного хозяйства в туризме. 3. Управление потока туристов. Организация внутреннего и внешнего туризма.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
Педагогические задачи: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	Результаты учебной деятельности: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом

Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры	
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах	
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа	
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы	
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль	
Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	1.1.Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии. 1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	См. УМК Отвечают на вопросы
2 этап Основной (55 мин).	2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3). 2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5). 2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	Высказывают свои мнения Слушают Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Приложение

Правила мозгового штурма

➤ Никакой взаимной оценки и критики!

- Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено.
- Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные.
Не прерывай выступающего!
Воздержись от замечаний!
- Целью является количество!
Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.
Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.
Разреши воображению «бушевать»!
Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам.
Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Классификация услуг в сфере туризма. Сферы организующие инфраструктуру туризма.
2. Организация питания, транспорта и гостиничного хозяйства в туризме.
3. Управление потока туристов. Организация внутреннего и внешнего туризма.

Тема 14: Планирование на сервис предприятии

\Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	1 .Внутреннее планирование в организациях в условиях рыночной экономики. 2 .Методы и принципы планирования. 3. Основные виды инвестиций их роль в развитии сервис предприятий.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	

<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	<p>1.1. Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия.</p> <p>1.2. Сообщает показатели и критерии оценки учебной работы на данном занятии.</p> <p>1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).</p>	<p>См. УМК</p> <p>Отвечают на вопросы</p>
2 этап Основной (55 мин).	<p>2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3).</p> <p>2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5).</p> <p>2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и</p>	<p>Высказывают свои мнения</p> <p>Слушают</p> <p>Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов.</p>

	корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. дает задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Приложение

Правила мозгового штурма

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Никакой взаимной оценки и критики! ➤ Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено. ➤ Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные. Не прерывай выступающего! Воздержись от замечаний! ➤ Целью является количество! Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи. Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются. Разреши воображению «бушевать»! Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам. Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Внутреннее планирование в организациях в условиях рыночной экономики.
2. Методы и принципы планирования.
3. Основные виды инвестиций их роль в развитии сервис предприятий.

Тема 15: Организация производственной инфраструктуры в сфере сервиса

Технология обучения на семинаре.

Учебное время: 2 часа	Количество студентов: не более 20
Форма учебного занятия	Семинар по расширению и углублению знаний
Вопросы для обсуждения семинаре	<ol style="list-style-type: none"> 1. Задачи, значение и основы производственной инфраструктуры. 2. Организация ремонтного хозяйства. 3. Организация транспортного хозяйства. 4. Материально-техническое снабжение и организация складного хозяйства.
Цель учебного занятия: закрепить и расширить знания студентов по теме.	
<p>Педагогические задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Создать мотивацию к сознательному усвоению знаний по теме; ▪ Закрепить и углубить знания по теме; ▪ Выработать навык учебных знаний, сравнения, обобщения, анализа; ▪ Организовать процесс формирования и изложения своей позиции; ▪ Развить навыки коммуникации, работы в группах/парах. 	<p>Результаты учебной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Дать определение понятиям сервис, история развития управления сервисом ▪ Дать классификацию услуг по нескольким признакам. ▪ Описать этапы развития управления сервисом
Методы обучения	Мозговой штурм, дискуссия, графические органайзеры
Формы обучения	Фронтальная, работа в группах
Средства обучения	Текст лекций, учебные материалы, листы бумаги, фломастеры коллективная работа
Условия обучения	Аудитория с техническим оснащением, приспособленная для организации групповой работы
Мониторинг и оценка: блиц-опрос, тест.	Устный контроль

Этапы работы время	Содержание деятельности	
	Преподавателя	Студентов
1 этап Введение в учебное занятие (10 мин).	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Сообщает тему занятия и планируемые учебные результаты. Знакомит с планом и особенностями учебного занятия. 1.2. Сообщает показатели и критерии 	См. УМК

	оценки учебной работы на данном занятии. 1.3. актуализирует знания студентов в форме беседы по вопросам, предполагающим содержательные ответы (приложение 1.).	Отвечают на вопросы
2 этап Основной (55 мин).	2.1. Проводит мозговой штурм. Объясняет правила мозгового штурма и работы в группах (Приложение 2). Акцентирует внимание на критериях оценки работы (Приложение 3). 2.2. Делит на группы. Раздаёт учебные задания: заполнить диаграмму Венна (Приложение 4). Знакомит с правилами построения диаграммы (Приложение 5). 2.3. объявляет о начале презентации. Вместе со студентами оценивает степень выполнения задания, при недостаточности ответа дополняет и корректирует диаграмму. 2.4. Формулирует заключительный вывод.	Высказывают свои мнения Слушают Делятся на 3 группы. Заполняют диаграмму Венна. В месте пересечения кругов составляют список тех черт, которые, на их взгляд, являются общими для информации двух кругов. Проводят презентацию результатов. Слушают, делая краткие пометки в конспекте.
3 этап Заключительный (15 мин).	3.1. анализирует результаты работы в группах. 3.2. Подводит итоги, концентрирует внимание студентов на главном. 3.3. даёт задание для самостоятельной работы: Ответить на вопросы (Приложение 6).	

Приложение

Правила мозгового штурма

- Никакой взаимной оценки и критики!
 - Воздержитесь от оценки предлагаемых идей, если даже они фантастичны и невероятны – все дозволено.
 - Не критикуй – все высказываемые идеи равносильно ценные.
- Не прерывай выступающего!
Воздержись от замечаний!
- Целью является количество!
- Чем больше будет высказано идей, тем лучше: больше вероятности для появления новой и ценной идеи.
Не огорчайся и не возмущайся, если идеи повторяются.
Разреши воображению «бушевать»!
Не отбрасывай возникшие у тебя идеи, даже если они, на твой взгляд, не соответствуют принятым схемам.
Не думай, что эта проблема может быть решена только известными способами.

Приложение

Таблица оценки работы в группах

Пары	Полнота, четкость и ясность ответа (1.0)	Наглядность представленной информации (0.5)	Активность каждого члена группы (0.5)	Общая сумма баллов (2)	Оценки
1					
2					
3					

Каждая группа оценивает выступление других пар, суммируя баллы по категориям. Оценка, полученная группой, определяет оценку каждого члена группы:

- 1,5-2 балла - «отлично»
- 1,0-1,4 - «хорошо»
- 0,5-0,9 балла - «удовлетворительно»
- менее 0,5 баллов - «плохо»

Контрольные вопросы по теме:

1. Задачи, значение и основы производственной инфраструктуры.
2. Организация ремонтного хозяйства.
3. Организация транспортного хозяйства.
4. Материально-техническое снабжение и организация складного хозяйства.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. – М.: Изд. “Дашков Ко”. 2007-468 с.
2. Чейз Р., Эквилайн Н., Якобс Р. Производственный и операционный менеджмент.- М., Изд. дом."Вильямс", 2001
3. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. – М.: 2006
4. Власова Т.И., Крутик А.Б. Предпринимательская деятельность в сфере услуг. – М.: 2006
5. Теоретические и прикладные вопросы сервиса.// Журнал-М.: МГУС,
6. Сервис XXI века//Журнал – М.:Изд. ООО «Сервис-Трейд», 2005 йил.
7. Перегудов А.В. Махсулот сифати ва ракобатбардошлигини бошқариш Т., Молия, 2002 й
8. Кремнев Г.Р. Управление производительностью и качеством. Модель 5 - М.: ИНФРА- М, 1999
9. Разумов М.Л. Управление программами и проектами модуль 8-М. : ИНФРА-М, 1999
- 10.Козловский В.А. Производственный и операционный менеджмент- Санкт- Петербург: Изд. спец.лит., 2002
- 11.Шепепенко Г.И. Экономика, организация и планирование производства на предприятии.- Ростов на Дону: "март", 2000
- 12.Гэлловей Л. Операционный менеджмент - СПб: Питер, 2002.

13. Минаев Э., Алиева Н.Г. Управление производством и операциями. Модуль-15 М.: ИНФРА- М, 1999.

14. <http://www.ziyonet.uz>

15. <http://www.orexca.com>

16. <http://www.uzbektourism.uz>

17. <http://www.unwto.org>