

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Юрченко Дмитрий Владимирович
Должность: Директор
Дата подписания: 29.09.2023 17:43:15
Уникальный программный ключ:
feaf174667a9e97527abe3faedc5b5d4a70a4f1b190c74d4b

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НОВОРОССИЙСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



«УТВЕРЖДЕНО»
Директор НФ ФГБОУ ВО «ПГУ»
Д.В. Юрченко
«29» августа 2023 г.

«СОГЛАСОВАНО»
Заместитель директора по учебной
работе и информатизации
Е.А. Неверова
«29» августа 2023 г.

Кафедра иностранных языков и социально-гуманитарных дисциплин

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.13 «ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ,
ВОЛОНТЕРСТВА, ИННОВАЦИОННОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

Направление подготовки
45.03.02 «Лингвистика»
Направленность (профиль) программы
«Теория и методика преподавания иностранных языков и культур»

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры
Протокол № 1 от «29» августа 2023 г.

Новоросийск 2023

Серова Н.В., Расстегаева Н.А. Рабочая программа дисциплины «Основы сервисной деятельности, волонтерства, инновационного проектирования и предпринимательства». – Новороссийск: НФ ПГУ, 2023. – 52 с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 «Лингвистика» и содержит: наименование дисциплины, перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, указание места дисциплины в структуре образовательной программы, ее объем в зачетных единицах с указанием часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них часов и видов учебных занятий, перечень основной и дополнительной учебной литературы, учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, ресурсов сети «Интернет», информационных технологий необходимых для освоения дисциплины, фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Рецензент: кафедра креативно-инновационного управления и права ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет»

Согласовано с работодателями:

№	ФИО	Должность, место работы
1.	Кольцонок Е.В.	Директор МАОУ гимназия № 2
2.	Меликян А.С.	Учитель английского языка МАОУ гимназия № 2

© Н.В. Серова, 2023
 © Н.А. Расстегаева, 2023
 © НФ ПГУ, 2023

Содержание

1. Объекты и виды профессиональной деятельности, профессиональные задачи, которые будут готовы решать обучающиеся, освоившие программу бакалавриата
2. Цель освоения дисциплины
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине
 - 3.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины
 - 3.2. Матрица формирования компетенций по дисциплине
4. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
5. Объем дисциплины
6. Содержание дисциплины
 - 6.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)
 - 6.2. Темы и содержание занятий лекционного и семинарского типа
 - 6.3. Темы и содержание учебных занятий в форме самостоятельной работы
7. Образовательные технологии
8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
 - 8.1. Система оценки сформированности составляющих компетенций
 - 8.2. Паспорт фонда оценочных средств
 - 8.3. Типовые контрольные задания, оцениваемые показатели и критерии оценивания составляющих компетенций, шкалы оценивания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины
12. Организация образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1. Объекты и виды профессиональной деятельности, профессиональные задачи, которые будут готовы решать обучающиеся, освоившие программу бакалавриата

1.1. Объекты профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата по направлению подготовки 45.03.02 «Лингвистика» и направленности (профилю) «Теория и методика преподавания иностранных языков и культур»: теория иностранных языков; теория и методика преподавания иностранных языков и культур; теория межкультурной коммуникации; лингвистические компоненты электронных информационных систем.

1.2. Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся: лингводидактическая, научно-исследовательская.

1.3. Профессиональные задачи, которые будут готовы решать обучающиеся, освоившие программу бакалавриата по направлению подготовки 45.03.02 «Лингвистика» и направленности (профилю) «Теория и методика преподавания иностранных языков и культур»:

а) лингводидактическая деятельность:

- применение на практике действующих образовательных стандартов и программ;

- использование учебно-методических материалов, современных информационных ресурсов и технологий;

- применение современных приемов, организационных форм и технологий воспитания, обучения и оценки качества результатов обучения;

- проведение информационно-поисковой деятельности, направленной на совершенствование профессиональных умений в области методики преподавания.

б) научно-исследовательская деятельность:

- выявление и критический анализ конкретных проблем межкультурной коммуникации, влияющих на эффективность межкультурных и межъязыковых контактов, обучения иностранным языкам;

- участие в проведении эмпирических исследований проблемных ситуаций и диссонансов в сфере межкультурной коммуникации;

- апробация (экспертиза) программных продуктов лингвистического профиля.

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины: является формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, системности в подходе к решению проблем сервиса, волонтерства, инновационного проектирования и предпринимательства

Задачи:

- 1.** изучение обучающимися социальных предпосылок и основных этапов развития сервисной деятельности, волонтерства, инновационного проектирования и предпринимательства;

2. усвоение обучающимися понятия контактной зоны сервисных предприятий, психологической, этической и эстетической культуры сервиса;

3. знакомство с предприятиями, оказывающими услуги населению и формами организации обслуживания потребителей услуг;

4. изучение основ волонтерской деятельности и правилами ее организации на территории РФ;

5. знакомство с новыми видами услуг и прогрессивными формами обслуживания, в том числе сервисной деятельности в рекламе;

6. изучение теоретических и практических аспектов инновационной и предпринимательской деятельности, осуществляемой потенциальными и действующими предпринимателями.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен знать:

– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

– организацию обслуживания потребителей услуг;

– способы и формы оказания услуг;

– нормы и правила профессионального поведения и этикета;

– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;

– критерии и составляющие качества услуг;

– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

– формы инновационного проектирования;

– основы проектной деятельности;

– формы и виды предпринимательской деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен уметь:

– соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

– определять критерии качества оказываемых услуг;

– использовать различные средства делового общения;

– анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;

– управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

- выполнять требования этики в профессиональной деятельности

Выпускник должен обладать следующими компетенциями: общекультурными компетенциями: владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью использовать знания о современной естественнонаучной картине мира в образовательной и профессиональной деятельности, применять методы математической обработки информации, теоретического и экспериментального исследования; готовностью использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, готовностью работать с компьютером как средством управления информацией. При формировании содержания курса учитывались принципы преемственности, последовательности, интегративности, системности, дифференцированности, фундаментальности, доступности, связи с практикой принцип единой содержательной и процессуальной стороны обучения, принцип гуманизации, принцип структурного единства содержания образования на разных уровнях его формирования с учетом личностного развития и становления обучающегося.

В условиях образовательного учреждения организация учебного процесса по учебной дисциплине предполагает разные формы обучения: очную, заочную. При разработке учебной программы дисциплины определены формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия и их сочетания.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование составляющих следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

УК-1.1 - Анализирует и сопоставляет источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения; аргументированно формирует оценку информации, принимает обоснованные решения, используя системный подход; владеет современными инструментами и технологиями обработки информации; использует логический анализ модели для поиска решения, генерирования новых идей и их оценки

УК-3.1 - Демонстрирует способность организовать собственное социальное взаимодействие в команде, определить свою роль в команде

УК-10.1 - Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике

УК-10.2 - Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски

3.2. Матрица формирования компетенций по дисциплине

Этап / семестр	Планируемый уровень формирования компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Формы контроля (Т – текущий контроль, П – промежуточная аттестация) и оценочные средства для промежуточной аттестации.
<p>УК-1.1 - Анализирует и сопоставляет источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения; аргументированно формирует оценку информации, принимает обоснованные решения, используя системный подход; владеет современными инструментами и технологиями обработки информации; использует логический анализ модели для поиска решения, генерирования новых идей и их оценки</p>			
<p>1 этап / 3 семестр</p>	<p>III. Базовый</p>	<p>Когнитивный компонент компетенции (знать): - механизмы и методики поиска, анализа и синтеза информации, включающие системный подход в области образования; методики постановки цели и способы ее достижения, научное представление о результатах обработки информации. уметь: -анализировать задачу, выделять ее базовые составляющие, осуществлять декомпозицию задачи; - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи; - рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. владеть: -методами установления причинноследственных связей и определения наиболее значимых среди них; -механизмами поиска информации, в том числе с применение современных информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>Т (Р)2. Т-1 комплексный тест по темам дисциплины Т (Р)2. ПЗ-2 практическое задание по темам дисциплины. Т(П)3. Т-1 комплексный тест по темам дисциплины Т(П)3. ПЗ-2 практическое задание по темам дисциплины.</p>
<p>УК-3.1 - Демонстрирует способность организовать собственное социальное взаимодействие в команде, определить свою роль в команде</p>			
<p>1 этап / 3 семестр</p>	<p>Базовый</p>	<p>Когнитивный компонент компетенции: знать: - особенности социального взаимодействия в команде уметь: - определить свою роль в команде. владеть: - способностью организовать собственное социальное взаимодействие в команде</p>	<p>Т (Р)2. Т-1 комплексный тест по темам дисциплины Т (Р)2. ПЗ-2 практическое задание по темам дисциплины. Т(П)3. Т-1 комплексный тест по темам дисциплины Т(П)3. ПЗ-2 практическое задание по темам дисциплины.</p>
<p>УК-10.1 - Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике</p>			

1 этап / 3 семестр	III. Базовый	Когнитивный компонент компетенции (знать): знать: - основы экономических знаний; уметь: - оценивать эффективность результатов деятельности в различных сферах деятельности; владеть: - основами экономических знаний - навыками оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах деятельности	Т (Р)2. Т-1 комплексный тест по темам дисциплины Т (Р)2. ПЗ-2 практическое задание по темам дисциплины. Т(П)3. Т-1 комплексный тест по темам дисциплины Т(П)3. ПЗ-2 практическое задание по темам дисциплины.
УК-10.2 - Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски			
1 этап / 3 семестр	III. Базовый	Когнитивный компонент компетенции (знать): знать: - перечень основных документов, регламентирующих финансовую грамотность в профессиональной деятельности; - источники финансирования профессиональной деятельности; - принципы планирования экономической деятельности; - критерии оценки затрат и обоснованности экономических решений. уметь: - обосновывать принятие экономических решений в различных областях жизнедеятельности на основе учета факторов эффективности; - планировать деятельность с учетом экономически оправданных затрат, направленных на достижение результата. владеть: - методикой анализа, расчета и оценки экономической целесообразности планируемой деятельности (проекта)	Т (Р)2. Т-1 комплексный тест по темам дисциплины Т (Р)2. ПЗ-2 практическое задание по темам дисциплины. Т(П)3. Т-1 комплексный тест по темам дисциплины Т(П)3. ПЗ-2 практическое задание по темам дисциплины.

4. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к дисциплинам базовой части дисциплин образовательной программы.

Логическая и содержательно-методическая взаимосвязь наблюдается со следующими дисциплинами (практиками): «История», «Древние языки и культуры», «Философия», «Политология и социология», «Русский язык и культура речи», «Культурология», «История и культура народов Северного Кавказа», «Правоведение», «Основы языкознания», «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (первый и второй иностранные языки)», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности», «Теория межкультурной коммуникации», «Теория первого иностранного языка», «Психология и педагогика», «Теория безопасности», «Практикум по культуре речевого общения первого иностранного

языка», «Практикум по культуре общения второго иностранного языка», «Прикладные модели инновационного проектирования и предпринимательства в профессиональной деятельности», «Педагогическая антропология», «Основы научного педагогического исследования».

5. Объем дисциплины

	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2	
Объем дисциплины в академических часах	72	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе:	32,1	8,1
- занятия лекционного типа, в том числе:	16	4
- практическая подготовка		
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	16	4
- практическая подготовка		
- контактная работа в ходе подготовки и защиты курсовой работы		
- консультация (предэкзаменационная)		
- промежуточная аттестация по дисциплине	0,1	0,1
Самостоятельная работа обучающихся	39,9	60
Контроль		3,9
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет (2 семестр)	зачет (5 семестр)

6. Содержание дисциплины

6.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Контактная работа обучающихся с преподавателем (час.)				СРС (час.)
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		
		Всего,	Из них в инновац. форме	Всего	Из них в инновац. форме	
Семестр 3						
1	Раздел 1. Сервисная деятельность					
2	Тема 1. Основы теории сервисной деятельности	1	1	1	1	4
3	Тема 2. Теория организации обслуживания	1	1	1	1	4
4	Тема 3. Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания.	1	1	1	1	2
5	Раздел 2 Волонтерство					

6	Тема 1. Волонтерство как вид социальной деятельности.	1	1	1	1	4
7	Тема 2. Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности	2	2	2	2	4
9	Раздел 3. Инновационное проектирование					
10	Тема 1. Инновации и инновационный процесс и его основные характеристики.	2	2	2	2	4
11	Тема 2. Планирование и обеспечение инновационной деятельности	1	1	1	1	2
12	Тема 3. Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект	1	1	1	1	2
13	Раздел 4. Предпринимательство					
14	Тема 1. Основы предпринимательской деятельности.	1	1	1	1	2
15	Тема 2. Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела.	2	2	2	2	4
16	Тема 3. Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта	2	2	2	2	4
17	Тема 4. Социальные проекты	1	1	1	1	3,9
19	Всего:	16	16	16	16	39,9

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Контактная работа обучающихся с преподавателем (час.)				СРС (час.)
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		
		Всего	Из них в инновац. форме	Всего	Из них в инновац. форме	
Семестр 3						
1	Раздел 1. Сервисная деятельность					
2	Тема 1. Основы теории сервисной деятельности Тема 2. Теория организации обслуживания Тема 3. Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания.	1	1	1	1	14
3	Раздел 2. Волонтерство					

4	Тема 1. Волонтерство как вид социальной деятельности. Тема 2. Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности	1	1	1	1	16
6	Раздел 3. Инновационное проектирование					
7	Тема 1. Инновации и инновационный процесс и его основные характеристики. Тема 2. Планирование и обеспечение инновационной деятельности Тема 3. Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект	1	1	1	1	14
8	Раздел 4. Предпринимательство					
9	Тема 1. Основы предпринимательской деятельности. Тема 2. Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела. Тема 3. Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта Тема 4. Социальные проекты	1	1	1	1	16
11	Всего:	4	4	4	4	60

6.2.1 Темы и содержание занятий лекционного типа

Очная форма обучения

Номер и название темы	Содержание занятий
3 семестр	
Раздел 1 Сервисная деятельность	
Тема 1. Основы теории сервисной деятельности	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг. населению. Специфика услуг как товара. Ценность услуги
Тема 2. Теория организации обслуживания	Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг, и система маркетинга услуг. Сервис – компонент продажи товаров. Техническое обслуживание и ремонт.

Тема 3. Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания.	Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии Общероссийские стандарты качества.
Раздел 2. Волонтерство	
Тема 1. Волонтерство как вид социальной деятельности.	Виды волонтерской (добровольческой) деятельности в молодежной среде. Международный опыт организации волонтерского (добровольческого) движения. Волонтерство (добровольчество) в России: история, проблемы, перспективы. Компетентность волонтеров (добровольцев). Корпоративное волонтерство
Тема 2. Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности	Технологии организации групповых и массовых мероприятий в волонтерской (добровольческой) деятельности. Нормативно-правовая база организации работы волонтерской (добровольческой) группы.
Раздел 3. Инновационное проектирование	
Тема 1. Инновации и инновационный процесс и его основные характеристики.	Понятие, сущность и роль инноваций в развитии предприятия. Классификация инноваций. Основные этапы инновационного процесса. Характеристика основных этапов инновационного процесса.
Тема 2. Планирование и обеспечение инновационной деятельности	Жизненный цикл инновации. Условия внедрения инноваций в организациях. Возможности получения преимуществ при использовании инноваций.
Тема 3. Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий и инновационный проект	Сущность и виды инновационной стратегии организации. Этапы и способы разработки стратегии. Реализация стратегии. Оценка инновационного потенциала предприятия. Поиск инновационной идеи: сигналы науки и рынка. Элементы и этапы инновационного проекта. Роли и функции участников инновационного проекта. Структура и основные требования, предъявляемые к инновационным проектам.
Раздел 4. Предпринимательство	
Тема 1. Основы предпринимательской деятельности.	Понятие и сущность предпринимательства. Виды предпринимательской деятельности. История развития предпринимательства.
Тема 2. Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела.	Организационные формы бизнеса. Экономические условия, определяющие деятельность фирмы. Стратегия поведения фирмы на рынке. Планирование бизнеса. Риск, выбор сферы и вида деятельности в предпринимательстве. Личные качества, необходимые для предпринимателя
Тема 3. Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта	Описание бизнес идеи. Концепция создания бизнеса. Рынок и маркетинг. Организационная структура и персонал. Имущество и капитал. Постоянные и переменные издержки. Инвестиционные затраты. Финансирование и инвестирование проекта. Жизнеспособность и окупаемость проекта.
Тема 4. Социальные проекты	Понятие, сущность и значение социальных проектов в обществе. Классификация социальных проектов. Выбор и обоснование идеи социальных проектов.
Итого:	

Заочная форма обучения

Номер и название темы	Содержание занятий
3 семестр	
Раздел 1 Сервисная деятельность	
<p>Тема 1. Основы теории сервисной деятельности</p> <p>Тема 2. Теория организации обслуживания</p> <p>Тема 3. Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания.</p>	<p>Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.</p> <p>Общероссийские классификаторы услуг. населению. Специфика услуг как товара. Ценность услуги. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг и система маркетинга услуг. Сервис – компонент продажи товаров. Техническое обслуживание и ремонт. Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии</p> <p>Общероссийские стандарты качества.</p>
Раздел 2. Волонтерство	
<p>Тема 1. Волонтерство как вид социальной деятельности.</p> <p>Тема 2. Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности</p>	<p>Виды волонтерской (добровольческой) деятельности в молодежной среде. Международный опыт организации волонтерского (добровольческого) движения. Волонтерство (добровольчество) в России: история, проблемы, перспективы. Компетентность волонтеров (добровольцев). Корпоративное волонтерство.</p> <p>Технологии организации групповых и массовых мероприятий в волонтерской (добровольческой) деятельности. Нормативно-правовая база организации работы волонтерской (добровольческой) группы.</p>
Раздел 3. Инновационное проектирование	
<p>Тема 1. Инновации и инновационный процесс и его основные характеристики.</p> <p>Тема 2. Планирование и обеспечение инновационной деятельности</p> <p>Тема 3. Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий и инновационный проект</p>	<p>Понятие, сущность и роль инноваций в развитии предприятия.</p> <p>Классификация инноваций. Основные этапы инновационного процесса. Характеристика основных этапов инновационного процесса. Жизненный цикл инновации. Условия внедрения инноваций в организациях. Возможности получения преимуществ при использовании инноваций.</p> <p>Сущность и виды инновационной стратегии организации. Этапы и способы разработки стратегии. Реализация стратегии. Оценка инновационного потенциала предприятия. Поиск инновационной идеи: сигналы науки и рынка. Элементы и этапы инновационного проекта.</p> <p>Роли и функции участников инновационного проекта.</p> <p>Структура и основные требования, предъявляемые к инновационным проектам.</p>
Раздел 4. Предпринимательство	
<p>Тема 1. Основы предпринимательской деятельности.</p> <p>Тема 2. Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела.</p> <p>Тема 3. Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта</p>	<p>Понятие и сущность предпринимательства. Виды предпринимательской деятельности. История развития предпринимательства.</p> <p>Организационные формы бизнеса. Экономические условия, определяющие деятельность фирмы. Стратегия поведения фирмы на рынке. Планирование бизнеса. Риск, выбор сферы и вида деятельности в предпринимательстве. Личные качества, необходимые для предпринимателя</p> <p>Описание бизнес идеи. Концепция создания бизнеса. Рынок и маркетинг. Организационная структура и персонал. Имущество и</p>

Тема 4. Социальные проекты	капитал. Постоянные и переменные издержки. Инвестиционные затраты. Финансирование и инвестирование проекта. Жизнеспособность и окупаемость проекта. Понятие, сущность и значение социальных проектов в обществе. Классификация социальных проектов. Выбор и обоснование идеи социальных проектов.
----------------------------	--

6.2.2 Темы и содержание занятий семинарского типа

Очная форма обучения

Номер и название темы	Содержание занятий
3 семестр	
Раздел 1 Сервисная деятельность	
Тема 1. Основы теории сервисной деятельности	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Этапы развития услуг в России. Эволюция понятия «товар», характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги.
Тема 2. Теория организации обслуживания	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Сервис – компонент продажи товаров. Показатели качества услуги. Основные подходы к осуществлению сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения и по содержанию. Принципы гарантийного обслуживания. Политика технического обслуживания и ремонта.
Тема 3. Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания.	Понятие этики. Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
Раздел 2. Волонтерство	
Тема 1. Волонтерство как вид социальной деятельности.	Понятие, сущность и классификации инноваций. Инновации и инновационный процесс. Классификация инноваций. Функции инноваций. Понятие, сущность, основные принципы волонтерской деятельности. Требования, предъявляемые к потенциальным волонтерам. Обязанности волонтеров. Организации, регулирующие волонтерскую деятельность в мире и России
Тема 2. Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности	Формирование состава волонтерской (добровольческой) организации. Социальное партнерство в волонтерской деятельности. Оценка эффективности деятельности волонтерской (добровольческой) организации
Раздел 3. Инновационное проектирование	
Тема 1. Инновации и инновационный процесс и его основные характеристики.	Понятие, сущность и классификации инноваций. Инновации и инновационный процесс. Классификация инноваций. Функции инноваций.
Тема 2. Планирование и обеспечение инновационной деятельности	Выбор стратегии инновационного развития. Поиск инновационной идеи. Мозговой штурм. Экспертные оценки. Метод Делфи.

Тема 3. Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект	Понятие инновационной стратегии и ее виды. Выбор стратегии. Инвестирование проектов. Оценка инновационного потенциала предприятия.
Раздел 4. Предпринимательство	
Тема 1. Основы предпринимательской деятельности.	Российское предпринимательство на современном этапе. Место и роль малого предпринимательства в обществе. Сущность и критерии определения субъектов малого Предпринимательства. Культура предпринимательства. Предпринимательская тайна
Тема 2. Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела.	Концепции бизнеса. Варианты организации предпринимательской структуры. Бизнес - планирование в деятельности предпринимателей. Финансовое обеспечение деятельности бизнеса. Лицензирование предпринимательской деятельности. Уголовная ответственность в сфере предпринимательства.
Тема 3. Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта	Требования, предъявляемые к структуре бизнес плана инновационного (инвестиционного) проекта: отечественный и зарубежный опыт.
Тема 4. Социальные проекты	Понятие, сущность и виды социальных проектов. Сфера применения социальных проектов. Значимость социальных проектов в обществе. Примеры наиболее результативных успешных социальных проектов, реализованных в мире и России.

Заочная форма обучения

Номер и название темы	Содержание занятий
3 семестр	
Раздел 1 Сервисная деятельность	
Тема 1. Основы теории сервисной деятельности Тема 2. Теория организации обслуживания Тема 3. Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Этапы развития услуг в России. Эволюция понятия «товар», характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Сервис – компонент продажи товаров. Показатели качества услуги. Основные подходы к осуществлению сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения и по содержанию. Принципы гарантийного обслуживания. Политика технического обслуживания и ремонта. Понятие этики. Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
Раздел 2. Волонтерство	
Тема 1. Волонтерство как вид социальной деятельности. Тема 2. Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности	Понятие, сущность, основные принципы волонтерской деятельности. Требования, предъявляемые к потенциальным волонтерам. Обязанности волонтеров. Организации, регулирующие волонтерскую деятельность в мире и России. Формирование состава волонтерской (добровольческой) организации. Социальное партнерство в волонтерской деятельности. Оценка эффективности деятельности волонтерской (добровольческой) организации
Раздел 3. Инновационное проектирование	

<p>Тема 1. Инновации и инновационный процесс и его основные характеристики.</p> <p>Тема 2. Планирование и обеспечение инновационной деятельности</p> <p>Тема 3. Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект</p>	<p>Понятие, сущность и классификации инноваций. Инновации и инновационный процесс. Классификация инноваций. Функции инноваций. Выбор стратегии инновационного развития. Поиск инновационной идеи. Мозговой штурм. Экспертные оценки. Метод Делфи.</p> <p>Понятие инновационной стратегии и ее виды. Выбор стратегии. Инвестирование проектов. Оценка инновационного потенциала предприятия.</p>
Раздел 4. Предпринимательство	
<p>Тема 1. Основы предпринимательской деятельности.</p> <p>Тема 2. Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела.</p> <p>Тема 3. Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта</p> <p>Тема 4. Социальные проекты</p>	<p>Российское предпринимательство на современном этапе. Место и роль малого предпринимательства в обществе. Сущность и критерии определения субъектов малого Предпринимательства. Культура предпринимательства. Предпринимательская тайна Концепции бизнеса. Варианты организации предпринимательской структуры. Бизнес - планирование в деятельности предпринимателей. Финансовое обеспечение деятельности бизнеса. Лицензирование предпринимательской деятельности. Уголовная ответственность в сфере предпринимательства.</p> <p>Требования, предъявляемые к структуре бизнес плана инновационного (инвестиционного) проекта: отечественный и зарубежный опыт.</p> <p>Понятие, сущность и виды социальных проектов. Сфера применения социальных проектов. Значимость социальных проектов в обществе. Примеры наиболее результативных успешных социальных проектов, реализованных в мире и России.</p>

6.3. Темы и содержание учебных занятий в форме самостоятельной работы

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Задания для самостоятельной работы
Семестр 3	
Раздел 1. Сервисная деятельность	
Тема 1. Основы теории сервисной деятельности	Подготовка информационного сообщения
Тема 2. Теория организации обслуживания	Построение структурно-логической схемы «Организация системы сервиса на современных предприятиях» в рамках темы «Теория организации обслуживания»
Тема 3. Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания.	Подготовка информационных сообщений по теме «Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания»
Раздел 2 Волонтерство	
Тема 1. Волонтерство как вид социальной деятельности.	Подготовка информационного сообщения к устному опросу по теме «Волонтерство как вид социальной деятельности»

Тема 2. Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности	Составление структурно-логической схемы по организации волонтерской деятельности в рамках темы «Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности»
Раздел 3 Инновационное проектирование	
Тема 1. Инновации и инновационный процесс и его основные характеристики.	Разработка проекта в рамках темы «Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект». Определение концепции
Тема 2. Планирование и обеспечение инновационной деятельности	Разработка проекта в рамках темы «Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект». Описание инновационной идеи и составление проекта.
Тема 3. Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект	Разработка проекта в рамках темы «Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект». Оценка адекватности и жизнеспособности проекта.
Раздел 4. Предпринимательство	
Тема 1. Основы предпринимательской деятельности.	Подготовка докладов/ презентаций по теме «Основы предпринимательской деятельности»
Тема 2. Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела.	Составление микропроекта (дорожной карты) в рамках темы «Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела»
Тема 3. Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта	Работа с конспектом, первоисточником: составление плана и тезисов ответов, подготовка к письменному опросу по теме «Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта»
Тема 4. Социальные проекты	Разработка и защита проекта в рамках темы «Социальные проекты»

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Задания для самостоятельной работы
Семестр 3	
Раздел 1. Сервисная деятельность	
Тема 1. Основы теории сервисной деятельности Тема 2. Теория организации обслуживания Тема 3. Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания.	Подготовка информационного сообщения Построение структурно-логической схемы «Организация системы сервиса на современных предприятиях» в рамках темы «Теория организации обслуживания» Подготовка информационных сообщений по теме «Этика и психология сервисной деятельности. Качество обслуживания»
Раздел 2. Волонтерство	

Тема 1. Волонтерство как вид социальной деятельности. Тема 2. Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности	Подготовка информационного сообщения к устному опросу по теме «Волонтерство как вид социальной деятельности» Составление структурно-логической схемы по организации волонтерской деятельности в рамках темы «Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности»
Раздел 3. Инновационное проектирование	
Тема 1. Инновации и инновационный процесс и его основные характеристики. Тема 2. Планирование и обеспечение инновационной деятельности Тема 3. Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект	Разработка проекта в рамках темы «Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект». Определение концепции Разработка проекта в рамках темы «Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект». Описание инновационной идеи и составление проекта. Разработка проекта в рамках темы «Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект». Оценка адекватности и жизнеспособности проекта.
Раздел 4. Предпринимательство	
Тема 1. Основы предпринимательской деятельности. Тема 2. Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела. Тема 3. Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта Тема 4. Социальные проекты	Подготовка докладов/ презентаций по теме «Основы предпринимательской деятельности» Составление микропроекта (дорожной карты) в рамках темы «Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела» Работа с конспектом, первоисточником: составление плана и тезисов ответов, подготовка к письменному опросу по теме «Бизнес-план инновационного (инвестиционного) проекта» Разработка и защита проекта в рамках темы «Социальные проекты»

7. Образовательные технологии

Информационные технологии, игровые технологии, проектные технологии, дискуссионные технологии, технологии проблемного обучения, эвристические технологии, технология обучения с использованием метода кейсов.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Система оценки сформированности составляющих компетенций

Планирование оценки результатов обучения при проектировании образовательной программы осуществлялось на основе современного подхода к оцениванию компетенций, представленного в работах А.И. Чучалина, А.В.

Епихина, Е.А. Муратовой и др., согласно которому под компетенцией понимается готовность выпускника (мотивация и личностные качества) проявить способности (знания, умения и опыт) для успешного ведения профессиональной или иной деятельности в определённых условиях (проблема, задача, ресурсы для их решения). Эти условия определяют статус контрольного задания, выполняемого обучающимся. Каждое контрольное задание имеет свой уровень новизны решаемых задач, обеспеченности необходимыми для решения ресурсами и требует таким образом различной степени самостоятельности действий обучающихся. Комбинация этих трех факторов определяет уровень сложности выполняемого контрольного задания. Таким образом, критериями достижения результатов обучения выступают условия. Успешное выполнение более сложного контрольного задания, т.е. проявление компетенции в более сложных условиях свидетельствует о более высоком уровне ее сформированности.

Все контрольные задания, входящие в фонд оценочных средств по дисциплине, в соответствии с моделью оценки результатов обучения, разработанной сотрудниками Учебно-консультационного центра на основе методологии В.П. Беспалько и применяемой в рамках ФЭПО (федерального интернет-экзамена в сфере профессионального образования, портал i.exam), делятся на три блока (Приложение 6):

- блок 1: задания на выявление знания и понимания (оценка когнитивного компонента компетенции) и отдельных элементов умений (деятельностного компонента); предполагающие минимальные показатели уровня новизны решаемых задач, максимальный уровень начальной обеспеченности ресурсами и соответственно требующие минимальной самостоятельности действий обучающихся;
- блок 2: учебные (практические) задания на применение знаний (типовые, требующие применения типовых действий), предназначенные для оценки деятельностного компонента компетенции на уровне умений по образцу; предполагающие средние показатели уровня новизны решаемых задач, начальной обеспеченности ресурсами и самостоятельности действий обучающихся;
- блок 3: комплексные практические задания на применение полученных знаний, умений и навыков в квазиреальных профессиональных и жизненных ситуациях, предназначенные для оценки деятельностного компонента компетенции на уровне комплексных умений и практических навыков, предполагающие максимальные показатели уровня новизны решаемых задач, минимальный уровень начальной обеспеченности ресурсами и требующие соответственно максимальной самостоятельности действий обучающихся.

Оценка составляющих компетенций осуществляется с помощью балльно-рейтинговой системы оценки. Рейтинговая оценка формируется в результате накопления рейтинговых баллов в течение семестра. Показатели учебного рейтинга студента в течение семестра определяются на основе формулы:

$$R = (B_{ст.} / B_{max}) \times 100 \%,$$

где R – рейтинговая оценка

B ст. – количество набранных баллов на момент оценки

В тах – максимальное возможное по дисциплине количество баллов на момент оценки.

Балльно-рейтинговое оценивание осуществляется в ходе текущего контроля в соответствии с Положением о порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся НФ ПГУ.

Пересчет рейтинговых процентов в итоговую оценку по учебной дисциплине производится по следующей шкале:

- «отлично», если рейтинговая оценка студента больше либо равна 90 %;
- «хорошо», если рейтинговая оценка студента находится в интервале 75-89 %, включая границы интервала;
- «удовлетворительно», рейтинговая оценка студента находится в интервале 60-74 %, включая границы интервала;
- «неудовлетворительно», если рейтинговая оценка студента ниже либо равна 59 %.

Оценка результатов обучения и сформированности составляющих компетенций осуществляется с помощью специальной карты (Приложение 6).

Для определения уровня сформированности составляющих компетенций используется модифицированная модель оценки результатов обучения, разработанная сотрудниками Учебно-консультационного центра на основе методологии В.П. Беспалько и применяемая в рамках ФЭПО (федерального интернет-экзамена в сфере профессионального образования, портал i.exam):

№	Планируемый УССК	Оцениваемые компоненты компетенции	Блоки ОС	Критерии оценки	УССК по результатам оценки (вывод)
1	II. Репродуктивный	Когнитивный и ценностный	Блок 1 ЭО Ц	Менее 70% баллов за контрольные задания (КЗ) блока 1 и по результатам (Т1+ЭОЦ).	Критический
				70% и более баллов за КЗ блока 1 и по результатам (Т1+ЭОЦ).	Репродуктивный
2	III. Базовый	Ценностный, когнитивный и деятельностный на уровне умений по образцу.	Блок 1 Блок 2 ЭО Ц	Менее 70% баллов за КЗ блоков 1, 2 и по результатам (Т1+ЭОЦ).	Критический
				70% и более баллов за КЗ блока 1; менее 70% баллов за КЗ блока 2. Более или менее 70 % баллов по результатам (Т1+ЭОЦ).	Репродуктивный
				70% и более баллов за КЗ блока 2 и по результатам (Т1+ЭОЦ); менее 70% баллов за КЗ блока 1.	Базовый

				70% и более баллов за КЗ блоков 1, 2 и по результатам (Т1+ЭОЦ).	
3	IV. Повышенный	Ценностный, когнитивный и деятельностный на уровне комплексных умений и овладения практическими навыками.	Блок 1 Блок 2 Блок 3 ЭО Ц	Менее 70% баллов за КЗ блоков 1, 2, 3 и по результатам (Т1+ЭОЦ).	Критический
				70% и более баллов за КЗ блока 1; менее 70 % баллов за КЗ блоков 2, 3 и по результатам (Т1+ЭОЦ).	Репродуктивный
				70% и более баллов за КЗ блоков 1 и 2; менее 70 % баллов за КЗ блока 3. Более или менее 70 % баллов по результатам (Т1+ЭОЦ).	Базовый
				70% и более баллов за КЗ блоков 1, 3 и по результатам (Т1+ЭОЦ); меньше 70 % баллов за КЗ блока 2.	Повышенный
				70% и более баллов за КЗ блоков 2, 3 и по результатам (Т1+ЭОЦ); меньше 70 % баллов за КЗ блока 1.	

8.2. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Семестр / этап формирования составляющих компетенции	Планируемый уровень формирования составляющих компетенции	Вид и периодичность контроля (Т2, Т3) и блок оценочных средств (Блок 1, Блок 2, Блок 3)	Шифр ОС	Виды оценочных средств	Срок выполнения ОС
УК-1.1, УК-3.1, УК-10.1, УК-10.2	2/1	Базовый	Т(Р)2 Блок 1	Т2. Т-1	комплексный тест по темам дисциплины	апрель

			Т(Р)2 Блок 2	Т2. ПЗ- 2	практическое задание.	Февраль- апрель
	2/1	Базовый	Т(П)3 Блок 1	Т3. Т-1	комплексный тест по темам дисциплины	Май
			Т(П)3 Блок 2	Т3. ПЗ- 2	практическое задание по темам дисциплины.	Май
	3/2	Базовый	Т(Р)2 Блок 1	Т2. Т-1	комплексный тест по темам дисциплины	октябрь
			Т(Р)2 Блок 2	Т2. ПЗ- 2	практическое задание по темам дисциплины.	ноябрь
	3/2	Базовый	Т(П)3 Блок 1	Т3. Т-1	комплексный тест по темам дисциплины	декабрь
			Т(П)3 Блок 2	Т3. ПЗ- 2	Творческое задание	декабрь

8.3. Типовые контрольные задания, оцениваемые показатели и критерии оценивания составляющих компетенций, шкалы оценивания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

8.3.1. Типовое контрольное задание – *Т-1* — *тест*

1. Вид оценочного средства (ОС):	Стандартизированное средство для диагностики результатов обучения по дисциплине: Т-1-тест.
2. Назначение ОС:	оценка сформированности составляющих компетенций: УК-1.1, УК-3.1, УК-10.1, УК-10.2.
3. Документы, определяющие содержание ОС:	федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования для направления подготовки студентов направления 45.03.02 «Лингвистика» (уровень бакалавриата).
4. Подходы к отбору содержания, разработке структуры ОС:	См. п. 8.1. Данное ОС относится к ОС блока 1, предназначенным для выявления знания и понимания (оценки когнитивного компонента компетенции) и отдельных элементов умений (деятельностного компонента).

<p>5.Образцы контрольных заданий:</p>	<p>Образец задания на множественный выбор: 9. Тема: Волонтерство как вид социальной деятельности. ВАРИАНТ № 1</p> <p>1.Найдите правильное определение понятия «добровольчество»: а) время от времени совершаемая бескорыстная помощь нуждающимся; б) совокупность общественных отношений, связанных с осуществлением добровольцами в свободное от работы и учебы время помощи в интересах получателей; в) добровольно пожертвование денежных средств во благо нуждающихся.</p> <p>2. Физическое лицо, осуществляющее в свободное от работы или учебы время добровольную и общественно полезную деятельность без получения материального вознаграждения — это... а) координатор добровольцев б) тимлидер в) доброволец г) получатель</p> <p>3. Личная книжка добровольца — это а) документ удостоверяющий личность; б) документ, в котором фиксируется трудовой стаж, виды профессиональных обязанностей; в) документ, которым подтверждается деятельность физического лица в качестве добровольца.</p> <p>4. Какая из волонтерских организаций, осуществляет помощь детям в трудных ситуациях: а) СВОД б) Волонтеры-медики в) Волонтеры Победы г) Кто, если не я? д) Подари жизнь</p> <p>5. В каком году во Франции впервые была осуществлена крупная волонтерская акция: а) 1902 б) 1989 в) 1920 г) 1980</p> <p>6. В Японии существует поощрительная система волонтеров, как она называется: а) 77 Банк б) Банк Киото в) Банк времени г) Японский почтовый банк</p> <p>7. Волонтерская деятельность может ли приравниваться к трудовому стажу: а) да б) нет</p> <p>8. Волонтером может быть человек в возрасте: а) 14-35 лет б) 14-30 в) возраст не ограничен</p> <p>9. Когда в России появились волонтерские организации: а) во времена Ярослава Мудрого б) в 1870-х годах в) 1917 г) 1990-е годы</p> <p>10. Кто традиционно в России был инициатором добровольчества? а) бояре б) государство в) крестьяне г) революционеры д) дворяне</p> <p>11. Когда в России было закрыт филиал Международного Креста: а) 1917 б) 1930 в) 1980</p>
<p>6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания:</p>	
<p>6.1. Инструкции для студента:</p>	<p>«В течении 15-20 минут следует выделить те ответы, которые Вы считаете правильными. В ходе тестирования необходимо обратить внимание на задания, в которых требуется выбрать из множества вариантов подходящий, требуется установить соответствия между авторами и их произведениями, направлениями и их представителями. При поиске ответов можно пользоваться конспектами лекций или учебными пособиями».</p>
<p>6.2.1. Процедура выполнения и проверки ОС, использование дополнительных материалов:</p>	
<p>6.2.1. Процедура выполнения и проверки ОС, использование дополнительных материалов:</p>	<p>Контрольное задание выполняется студентом в учебной аудитории самостоятельно. В ходе выполнения задания студенты могут делать черновые записи. Черновые записи при проверке не рассматриваются. Проверка выполнения контрольного задания производится преподавателем. Общий балл сообщается студенту после проведения проверки преподавателем. В ходе выполнения задания использование конспектов и дополнительной методической литературы допускается.</p>
<p>6.2.2. Максимальное время</p>	<p>С момента начала выполнения задания студентом 15-20 минут. Инструктаж, предшествующий выполнению задания, не входит в указанное время.</p>

выполнения задания:	
6.2.3. Необходимые ресурсы:	Тест выполняется в письменной форме на отдельных листах, на которых следует указать фамилию, номер группы и вариант тестового задания. Для выполнения тестирования рекомендуется использовать лекционный материал и учебник Певная М.В. управление волонтерством: международный опыт и локальные практики. М.: Юрайт. 2019.
6.2.4. Система оценивания отдельных заданий и работы в целом:	Выполнение задания оценивается в соответствии с приведенными в п. 7 и 8 оцениваемыми показателями, критериями и шкалами оценивания. Верное выполнение каждого задания оценивается от 1 до баллов. За неверный ответ или отсутствие ответа выставляется 0 баллов. Общий тестовый балл определяется суммой баллов, полученных за верное выполнение заданий теста.
7.Оцениваемые показатели (индикаторы, измеряемые результаты обучения)	В ходе выполнения задания студент демонстрирует способность: - ориентироваться в основных волонтерских движениях; - правильно определять цели, задачи и средства осуществления волонтерства; - понимать роль добровольчества в развитии гражданского общества и государства.

8. Критерии и шкала оценивания: Вариант 3. Для тестовых заданий

Шкала оценивания		Критерии оценивания	
Балл		Характеристики	
1	0	Отсутствие ответа на задание	
2	18	неудовлетворительно	В ходе выполнения задания студент не демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о несформированности оцениваемых составляющих компетенций. Студент выполнил не более 18% предложенных тестовых заданий; дополнительная самостоятельная работа над заданием не приведет к какому-либо значимому повышению качества его выполнения. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции не сформирована.
2+	47	неудовлетворительно с возможной пересдачей	В ходе выполнения задания студент не демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о несформированности оцениваемых составляющих компетенций. Студент выполнил не более 47% предложенных тестовых заданий; при дополнительной самостоятельной работе над заданием возможно повышение качества его выполнения. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции не сформирована.
3	60	посредственно	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели частично, что свидетельствует о сформированности оцениваемых составляющих компетенций в минимальном объеме, необходимом для дальнейшего обучения и профессиональной деятельности. Студент выполнил не более 60% предложенных тестовых заданий. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована частично.
3+	67	удовлетворительно	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели частично, что свидетельствует о недостаточной сформированности составляющих компетенций. Студент выполнил не более 67% предложенных тестовых заданий. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована частично.

4	75	хорошо	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых составляющих компетенций. Студент выполнил не более 75% предложенных тестовых заданий. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
4+	84	Очень хорошо	В ходе выполнения задания студент достаточно уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых составляющих компетенций. Студент выполнил не более 84% предложенных тестовых заданий. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
5	94	отлично	В ходе выполнения задания студент уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых составляющих компетенций. Студент выполнил не более 94% предложенных тестовых заданий. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
5+	100		В ходе выполнения задания студент свободно и уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых составляющих компетенций. Студент выполнил более 95% предложенных тестовых заданий. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.

8.3.2. Типовое контрольное задание – ПЗ-2-(доклад)

1. Вид оценочного средства (ОС):	Стандартизированное средство для диагностики результатов обучения по дисциплине: ДС-2-доклад.
2. Назначение ОС:	оценка сформированности составляющих компетенций: УК-1.1, УК-3.1, УК-10.1, УК-10.2.
3. Документы, определяющие содержание ОС:	федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования для направления подготовки студентов направления 45.03.02 «Лингвистика» (уровень бакалавриата).
4. Подходы к отбору содержания, разработке структуры ОС:	См. п. 8.1. Данное ОС относится к ОС блока 2: учебные (практические) задания на применение знаний (типовые, требующие применения типовых действий) – разноуровневые задачи и задания (оценка деятельностного компонента компетенции на уровне умений по образцу); предполагающие средние показатели уровня новизны, начальной обеспеченности ресурсами и самостоятельности студентов.
5. Образцы контрольных заданий:	Темы докладов: Тема: Основы предпринимательской деятельности. Перечень тем докладов: 1. Определение и характеристики предпринимательства. 2.. Структура предпринимательской деятельности и её участники. 3. Основы предпринимательства: доход, капитал, эффективность предпринимательства 4. Функции предпринимательства и его значение в экономической жизни общества. 5. Виды предпринимательства 6. Значение этики предпринимательства 7. Основные принципы этики предпринимательства.
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания:	

6.1. Инструкции для студента:	Рефераты оформляются на листах А4. На титульном листе указываются название темы реферата, имя, отчество и фамилия студента, указываются специальность и код группа. Все страницы в реферате должны быть пронумерованы. Текст излагаемой темы должен иметь главы, пункты. В конце исследования делается заключение. В котором студент должен ясно выразить свое отношение и дать оценку исследуемой им проблемы. Ссылки на литературу приводятся в скобках с указанием номера источника по списку литературы и номер страницы. Ссылки на литературные источники приводятся в кавычках. Список литературы приводится в конце основного текста.
6.2.1. Процедура выполнения и проверки ОС, использование дополнительных материалов:	
6.2.1. Процедура выполнения и проверки ОС, использование дополнительных материалов:	Контрольное задание выполняется студентом в учебной аудитории самостоятельно с последующим обсуждением в группе. В ходе выполнения задания студенты могут делать черновые записи. Черновые записи при проверке не рассматриваются. Проверка выполнения контрольного задания производится преподавателем. Общий балл сообщается студенту сразу после окончания выполнения задания. В ходе выполнения задания использование словарей, конспектов и дополнительной методической литературы допускается.
6.2.2. Максимальное время выполнения задания:	С момента начала выполнения задания студентом 10-12 минут. Инструктаж, предшествующий выполнению задания, не входит в указанное время.
6.2.3. Необходимые ресурсы:	Список литературы: Калюжнова Н.А. Социальное предпринимательство. М.: Юрайт. 2019. Горфинкель В.Я. Инновационное предпринимательство. М.: Юрайт. 2019. Иванова Р.М. История российского предпринимательства. М.: Юрайт. 2019.
6.2.4. Система оценивания отдельных заданий и работы в целом:	Выполнение задания оценивается в соответствии с приведенными в п. 7 и 8 оцениваемыми показателями, критериями и шкалами оценивания. Верное выполнение каждого задания оценивается от 1 до баллов. За неверный ответ или отсутствие ответа выставляется 0 баллов. Общий тестовый балл определяется суммой баллов, полученных за верное выполнение заданий теста.
7.Оцениваемые показатели (индикаторы, измеряемые результаты обучения)	В ходе выполнения задания студент демонстрирует способность (знание, умение, опыт деятельности): - проанализировать исторические и социальные причины появления философии как культурное явление; - объяснить смысл ключевых философских категорий, идей, учений; - раскрыть мировоззренческое и социальное значение философии в определенную историческую эпоху; - сравнить и противопоставить разные подходы к решению антропологических и социальных проблем разными философскими школами и направлениями; - работать целенаправленно, используя при рассмотрении предложенной ситуации хорошо развитое умение размышлять и рассуждать;

		- собирать и интерпретировать смысл первоисточников по обсуждаемой проблеме.	
8. Критерии и шкала оценивания:			
Шкала оценивания		Критерии оценивания	
Балл		Характеристики	
1	0	Отсутствие ответа на задание	
2	18	неудовлетворительно	В ходе выполнения задания студент не демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о несформированности оцениваемых умений. Студент допускает многочисленные ошибки; дополнительная самостоятельная работа над заданием не приведет к какому-либо значимому повышению качества его выполнения. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции не сформирована.
2+	47	неудовлетворительно с возможной передачей	В ходе выполнения задания студент не демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о несформированности оцениваемых умений. Студент допускает многочисленные ошибки, дает неуверенные и неточные ответы на поставленные вопросы; при дополнительной самостоятельной работе над заданием возможно повышение качества его выполнения. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции не сформирована.
3	60	посредственно	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели частично, что свидетельствует о сформированности оцениваемых умений в минимальном объеме, необходимом для дальнейшего обучения и профессиональной деятельности. Студент допускает серьезные ошибки, дает неточные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована частично.
3+	67	удовлетворительно	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели частично, что свидетельствует о недостаточной сформированности оцениваемых умений. Студент допускает ошибки, дает неточные ответы на поставленные вопросы, но пробелы не носят существенного характера. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована частично.
4	75	хорошо	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых умений. Студент дает правильные ответы на поставленные вопросы, но допускает единичные ошибки. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.

4+	84	Очень хорошо	В ходе выполнения задания студент достаточно уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых умений. Студент дает последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы, но допускает единичные ошибки. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
5	94	Отлично	В ходе выполнения задания студент уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых умений. Студент дает полные правильные и конкретные ответы на поставленные вопросы, но допускает одну несущественную ошибку. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
	100		В ходе выполнения задания студент свободно и уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых умений. Студент не допускает ошибок, дает полные правильные и конкретные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.

8.3.3. Типовое контрольное задание – ПЗ- (опрос)

1. Вид оценочного средства (ОС):	Стандартизированное средство для диагностики результатов обучения по дисциплине: О-1-опрос.
2. Назначение ОС:	оценка сформированности составляющих компетенций: УК-1.1, УК-3.1, УК-10.1, УК-10.2
3. Документы, определяющие содержание ОС:	федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования для направления подготовки студентов направления 45.03.02 «Лингвистика» (уровень бакалавриата).
4. Подходы к отбору содержания, разработке структуры ОС:	См. п. 8.1. Данное ОС относится к ОС блока 1, предназначенным для выявления знания и понимания (оценки когнитивного компонента компетенции) и отдельных элементов умений (деятельностного компонента).
5. Образцы контрольных заданий:	Вопросы для устного / письменного опроса на учебных занятиях семинарского типа: Тема: Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела. Вопросы, подлежащие исследованию: 1. Дайте определение понятию «бизнес»? 2. Какие формы организации бизнеса вам известны? 3. Преимущества и недостатки индивидуального предпринимательства? 4. Преимущества и недостатки индивидуального семейного предпринимательства?

	<p>5. Преимущества и недостатки партнерства?</p> <p>6. Преимущества и недостатки корпорации?</p> <p>7. Преимущества и недостатки акционерного общества?</p> <p>8. Преимущества и недостатки планирования бизнеса?</p> <p>9. Понятие и основные структурные элементы бизнес-плана?</p>
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания:	
6.1. Инструкции для студента:	«В течение 5-10 минут изложите суть излагаемого вопроса, стремясь делать это максимально полно и последовательно. В ходе изложения Вы можете опираться на подготовленный в ходе самостоятельной работы конспект, учебную литературу».
6.2.1. Процедура выполнения и проверки ОС, использование дополнительных материалов:	
6.2.1. Процедура выполнения и проверки ОС, использование дополнительных материалов:	<p>Контрольное задание выполняется студентом в учебной аудитории самостоятельно.</p> <p>В ходе выполнения задания студенты могут делать черновые записи. Черновые записи при проверке не рассматриваются.</p> <p>Проверка выполнения контрольного задания производится преподавателем. Общий балл сообщается студенту сразу после окончания устного опроса.</p> <p>В ходе выполнения задания использование словарей, конспектов и дополнительной методической литературы допускается</p>
6.2.2. Максимальное время выполнения задания:	С момента начала выполнения задания студентом 5-10 минут. Инструктаж, предшествующий выполнению задания, не входит в указанное время.
6.2.3. Необходимые ресурсы:	<p>В ходе подготовки к устному опросу следует заблаговременно подготовить полный конспект или краткий план ответа, используя рекомендованную литературу:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Калюжнова Н.А. Социальное предпринимательство. М.: Юрайт. 2019. 2. Горфинкель В.Я. Инновационное предпринимательство. М.: Юрайт. 2019. 3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. М.: Юрайт. 2019.
6.2.4. Система оценивания отдельных заданий и работы в целом:	<p>Выполнение задания оценивается в соответствии с приведенными в п. 7 и 8 оцениваемыми показателями, критериями и шкалами оценивания.</p> <p>Верное выполнение каждого задания оценивается от 1 до баллов. За неверный ответ или отсутствие ответа выставляется 0 баллов. Общий тестовый балл определяется суммой баллов, полученных за верное выполнение заданий теста.</p>
7.Оцениваемые показатели (индикаторы, измеряемые результаты обучения)	<p>В ходе выполнения задания студент демонстрирует способность (знание, умение, опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно формулировать определение понятий «бизнес», «предпринимательство», «бизнес-план»; - ориентироваться в системе знания по предпринимательству и указывать основные его разделы; - правильно находить преимущества и недостатки разных форм организации бизнеса.
8. Критерии и шкала оценивания:	
Шкала оценивания	Критерии оценивания

Балл		Характеристики	
1	0	Отсутствие ответа на задание	
2	18	неудовлетворительно	В ходе выполнения задания студент не демонстрирует оцениваемые показатели, допускает грубые ошибки, демонстрирует незнание и непонимание сущности программного (теоретического) материала, дает неуверенные и неточные ответы на поставленные вопросы; дополнительная самостоятельная работа над заданием не приведет к какому-либо значимому повышению качества его выполнения. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции не сформирована.
2+	47	неудовлетворительно с возможной пересдачей	В ходе выполнения задания студент не демонстрирует оцениваемые показатели, допускает грубые ошибки, демонстрирует незнание и непонимание сущности программного (теоретического) материала, дает неуверенные и неточные ответы на поставленные вопросы; при дополнительной самостоятельной работе над заданием возможно повышение качества его выполнения. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции не сформирована.
3	60	посредственно	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели частично, допускает серьезные ошибки, дает неточные ответы на поставленные вопросы; демонстрирует знание и понимание программного (теоретического) материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшего обучения и профессиональной деятельности. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована частично.
3+	67	Удовлетворительно	В ходе выполнения задания демонстрирует оцениваемые показатели частично, допускает ошибки, дает неточные ответы на поставленные вопросы, демонстрирует частичное знание и понимание программного (теоретического) материала, но пробелы не носят существенного характера. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована частично.
4	75	Хорошо	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели, но допускает единичные ошибки, демонстрирует знание и понимание программного (теоретического) материала (однако имеются минимальные пробелы), дает правильные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
4+	84	Очень хорошо	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели, но допускает единичные ошибки, демонстрирует полное (без пробелов) знание

			и понимание программного (теоретического) материала. Студент дает последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
5	94	Отлично	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели, допускает одну несущественную ошибку, но в целом демонстрирует всестороннее, систематическое знание программного (теоретического) материала и правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений. Студент дает полные правильные и конкретные ответы на поставленные вопросы (при их наличии). Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
5+	100		В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели, не допускает ошибок, демонстрирует глубокое исчерпывающее знание программного (теоретического) материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений. Студент дает полные правильные и конкретные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.

8.3.4. Типовое контрольное задание – ПЗ — 2 (творческое задание)

1. Вид оценочного средства (ОС):	Стандартизированное средство для диагностики результатов обучения по дисциплине: ТЗ — 3 — творческое задание.
2. Назначение ОС:	оценка сформированности составляющих компетенций: УК-1.1, УК-3.1, УК-10.1, УК-10.2.
3. Документы, определяющие содержание ОС:	федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования для направления подготовки студентов направления 45.03.02 «Лингвистика» (уровень бакалавриата).
4. Подходы к отбору содержания, разработке структуры ОС:	См. п. 8.1. Данное ОС относится к ОС блока 3 и является комплексным практическим заданием на применение полученных знаний, умений и навыков в квазиреальных профессиональных и жизненных ситуациях, предназначенным для оценки деятельностного компонента компетенции на уровне комплексных умений и практических навыков.
5. Образцы контрольных заданий:	Название творческого задания: « БИЗНЕС-ПЛАН » Текст творческого задания: Составить бизнес-план репетиторского центра, ориентируясь на его структуру: 1. Вводная часть (резюме) проекта включает описание сущности инвестиционного проекта в доходчивой форме, чтобы можно было понять чем вы занимаетесь; 2. изложение идеи бизнес-проекта или описание товаров и услуг, которое выражает общее направление вашей деятельности, условия ведения бизнеса, ассортимент товаров и услуг);

	<p>3. Анализ конкурентов и рынка связан с глубоким изучением рынка по направлению коммерческой деятельности, выявлением потребителей, конкурентов методов борьбы с ними;</p> <p>4. Маркетинговый план, в котором описывается стратегия продаж, проведение и финансирование рекламы;</p> <p>5. Производственный план — описание основной работы по производству товаров и услуг, подбор сотрудников, закупка оборудования, выбор помещения и поставщиков;</p> <p>6. Организационный план связан с государственной регистрацией бизнеса, выбором формы бизнеса и налоговой системы;</p> <p>7. Финансовый план — полный расчет бюджета или детальный план расходов, их обоснование и прогнозированный доход</p>
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания:	
6.1. Инструкции для студента:	Проанализировать инфраструктуру, выявить конкурентов, потребителей, выбрать форму бизнеса, рассчитать необходимые материальные средства, подобрать сотрудников. Полученные результаты следует представить перед всей группой.
6.2.1. Процедура выполнения и проверки ОС, использование дополнительных материалов:	
6.2.1. Процедура выполнения и проверки ОС, использование дополнительных материалов:	<p>Контрольное задание выполняется студентом дома и его результаты представляются в учебной аудитории самостоятельно.</p> <p>В ходе выполнения задания студенты могут делать черновые записи. Черновые записи при проверке не рассматриваются.</p> <p>Проверка выполнения контрольного задания производится преподавателем. Общий балл сообщается студенту после проведения проверки сразу после выполнения задания.</p> <p>В ходе выполнения задания использование словарей, конспектов и дополнительной методической литературы, мобильных устройств связи и других источников информации допускается.</p>
6.2.2. Максимальное время выполнения задания:	С момента начала выполнения задания студентом 10 минут. Инструктаж, предшествующий выполнению задания, не входит в указанное время.
6.2.3. Необходимые ресурсы:	<p>Список литературы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Калужнова Н.А. Социальное предпринимательство. М.: Юрайт. 2019. 2. Горфинкель В.Я. Инновационное предпринимательство. М.: Юрайт. 2019. 3. Иванова Р.М. История российского предпринимательства. М.: Юрайт. 2019.
6.2.4. Система оценивания отдельных заданий и работы в целом:	<p>Выполнение задания оценивается в соответствии с приведенными в п. 7 и 8 оцениваемыми показателями, критериями и шкалами оценивания.</p> <p>Верное выполнение каждого задания оценивается от 1 до баллов. За неверный ответ или отсутствие ответа выставляется 0 баллов. Общий тестовый балл определяется суммой баллов, полученных за верное выполнение заданий теста.</p>
7. Оцениваемые показатели (индикаторы, измеряемые результаты обучения)	<p>В ходе выполнения задания студент демонстрирует способность (знание, умение, опыт деятельности):</p> <ul style="list-style-type: none"> - четко сформулировать бизнес-идею; - проанализировать рыночную ситуацию и изучить инфраструктуру района, города; - сравнить и изучить возможности, преимущества и недостатки конкурентов; - осуществлять поиск необходимой информации по выявлению потребителей;

		- сформулировать цели организуемого предприятия и способы их достижения.	
8. Критерии и шкала оценивания: Вариант 2. Для заданий блока 3			
Шкала оценивания		Критерии оценивания	
Балл		Характеристики	
1	0	Отсутствие ответа на задание	
2	18	неудовлетворительно	В ходе выполнения задания студент не демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о несформированности оцениваемых комплексных умений и практических навыков. Студент допускает многочисленные ошибки; дополнительная самостоятельная работа над заданием не приведет к какому-либо значимому повышению качества его выполнения. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции не сформирована.
2+	47	неудовлетворительно с возможной передачей	В ходе выполнения задания студент не демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о несформированности оцениваемых комплексных умений и практических навыков. Студент допускает многочисленные ошибки, дает неуверенные и неточные ответы на поставленные вопросы; при дополнительной самостоятельной работе над заданием возможно повышение качества его выполнения. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции не сформирована.
3	60	посредственно	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели частично, что свидетельствует о сформированности оцениваемых комплексных умений и практических навыков в минимальном объеме, необходимом для дальнейшего обучения и профессиональной деятельности. Студент допускает серьезные ошибки, дает неточные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована частично.
3+	67	удовлетворительно	В ходе выполнения задания демонстрирует оцениваемые показатели частично, что свидетельствует о недостаточной сформированности оцениваемых комплексных умений и практических навыков. Студент допускает ошибки, дает неточные ответы на поставленные вопросы, но пробелы не носят существенного характера. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована частично.
4	75	хорошо	В ходе выполнения задания студент демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых комплексных умений и практических навыков, но допускает единичные ошибки. Студент дает правильные ответы на

			поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
4+	84	Очень хорошо	В ходе выполнения задания студент достаточно уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых комплексных умений и практических навыков, но допускает единичные ошибки. Студент дает последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
5	94	Отлично	В ходе выполнения задания студент уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых комплексных умений и практических навыков, но допускает одну несущественную ошибку. Студент дает полные правильные и конкретные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.
	100		В ходе выполнения задания студент свободно и уверенно демонстрирует оцениваемые показатели, что свидетельствует о сформированности оцениваемых комплексных умений и практических навыков. Студент не допускает ошибок, дает полные правильные и конкретные ответы на поставленные вопросы. Как результат обучения по дисциплине данная составляющая компетенции сформирована.

8.3.5. Вопросы к текущему контролю для студентов очной и заочной формы обучения (2 семестр)

1. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
2. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
3. Общероссийские классификаторы услуг населению.
4. Специфика услуг как товара. Ценность услуги
5. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.
6. Обслуживание как сервисная система.
7. Система сервисных операций.
8. Система предоставления услуг и система маркетинга услуг.
9. Сервис – компонент продажи товаров.
10. Техническое обслуживание и ремонт.
11. Этика и психология сервисной деятельности.
12. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе.
13. Показатели качества услуги. Модель качества услуг.

14. Сервисные гарантии. Общероссийские стандарты качества.
15. Понятие об услуге и сервисной деятельности.
16. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.
17. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения. Обслуживание как сервисная система.
18. Система сервисных операций. Система предоставления услуг и система маркетинга услуг
19. Техническое обслуживание и ремонт.
20. Показатели качества услуги.

8.3.6. Вопросы к промежуточному контролю (3 семестр)

1. Виды волонтерской (добровольческой) деятельности в молодежной среде.
2. Международный опыт организации волонтерского (добровольческого) движения.
3. Волонтерство (добровольчество) в России: история, проблемы, перспективы. Компетентность волонтеров (добровольцев). Корпоративное волонтерство.
4. Технологии организации групповых и массовых мероприятий в волонтерской (добровольческой) деятельности.
5. Нормативно-правовая база организации работы волонтерской (добровольческой) группы.
6. Понятие и сущность предпринимательства. Виды предпринимательской деятельности. История развития предпринимательства.
7. Организационные формы бизнеса. Экономические условия, определяющие деятельность фирмы. Стратегия поведения фирмы на рынке. Планирование бизнеса.
8. Риск, выбор сферы и вида деятельности в предпринимательстве. Личные качества, необходимые для предпринимателя
9. Описание бизнес идеи. Концепция создания бизнеса.
10. Рынок и маркетинг. Организационная структура и персонал. Имущество и капитал. Постоянные и переменные издержки.
11. Инвестиционные затраты. Финансирование и инвестирование проекта. Жизнеспособность и окупаемость проекта.
12. Понятие, сущность и значение социальных проектов в обществе.
13. Классификация социальных проектов. Выбор и обоснование идеи социальных проектов.
14. Понятие, сущность, основные принципы волонтерской деятельности. Требования, предъявляемые к потенциальным волонтерам. Обязанности волонтеров. Организации, регулирующие волонтерскую деятельность в мире и России.
15. Формирование состава волонтерской (добровольческой) организации. Социальное партнерство в волонтерской деятельности. Оценка эффективности деятельности волонтерской (добровольческой) организации

16. Российское предпринимательство на современном этапе. Место и роль малого предпринимательства в обществе.

17. Сущность и критерии определения субъектов малого

18. Концепции бизнеса. Варианты организации предпринимательской структуры.

19. Бизнес - планирование в деятельности предпринимателей. Финансовое обеспечение деятельности бизнеса.

20. Лицензирование предпринимательской деятельности.

21. Уголовная ответственность в сфере предпринимательства.

22. Требования, предъявляемые к структуре бизнес плана инновационного (инвестиционного) проекта: отечественный и зарубежный опыт.

23. Понятие, сущность и виды социальных проектов.

24. Сфера применения социальных проектов. Значимость социальных проектов в обществе.

25. Примеры наиболее результативных успешных социальных проектов, реализованных в мире и России.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания по освоению лекций

В ходе лекций обучающимся следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на практическом занятии. Каждая тема лекции требует дополнительной самостоятельной проработки.

Методические указания по участию в семинарских занятиях

На учебных занятиях семинарского и практического типа обучающиеся выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы; решение расчетно-графических заданий, составление структурно-логических схем, разработку проектов.

Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа студента по дисциплине включает такие виды работы как:

- разработка структурно-логических схем и дорожных карт,
- подготовке докладов/презентаций,
- составление проектов.

В рамках освоения рабочей программы курса обучающиеся составляют структурно-логическую схемы «Организация системы сервиса на современных

предприятиях» в рамках темы «Теория организации обслуживания», структурно-логическую схему по организации волонтерской деятельности в рамках темы «Управленческие аспекты организации волонтерской деятельности» и микропроект (дорожную карту) в рамках темы «Организация бизнеса. Концепция открытия своего дела».

Структурно-логические схемы составляются по основным разделам курса, предусмотренным программой.

Структурно-логической схемой (СЛС) курса называется графическое отображение (или описание) учебных мероприятий, с помощью которых информация, сообщаемая преподавателем и учебными пособиями, преобразуется в знания обучаемого.

Обучаемый должен отобразить изученный материал темы, используя графические методы интерпретации информации на отдельном листе формата А4.

Структурно-логическая схема может отображать последовательное изложение информации с помощью символов и графических элементов в виде алгоритма, а может отражать общую картину на определенный момент времени.

Задания, связанные с подготовкой докладов/презентаций выполняются строго по указанным темам, отраженным в фонде оценочных средств (п.8.3 настоящей обучающей программы).

Доклад содержит титульный лист, оглавление или содержание, в котором указаны введение, 3-4 основных пункта, заключение и список используемых источников литературы. Объем доклада 10-12 стр.

Презентация выполняется с помощью приложения Microsoft Office PowerPoint, содержит титульный лист, содержание, состоящее из 4-5 пунктов, 10-15 слайдов, на которых изложена основная информация выполняемой работы, выводы и предложения.

Согласно программе курса предусмотрено обучающимися разработка двух проектов в рамках темы «Инновационная стратегия и инновационный потенциал предприятий. Инновационный проект» и «Социальные проекты».

Разрабатываемый проект - это самостоятельно выполненная письменная работа научно-исследовательского характера по одной из актуальных теоретических или практических проблем. Структура самой исследовательской деятельности с целью информационного поиска и анализа имеет следующую структуру:

предмет информационного поиска - поэтапность поиска с обозначением промежуточных результатов - аналитическая работа над собранными фактами - выводы - корректировка первоначального направления (если требуется) - дальнейший поиск информации по уточненным направлениям - анализ новых фактов - обобщение - выводы, и так далее до получения данных, удовлетворяющих всех участников проекта - заключение, оформление результатов (обсуждение, редактирование, презентация, внешняя оценка).

Текстовая часть проекта должна содержать следующие структурные элементы: титульный лист, содержание; введение; основная часть; заключение; список литературы (использованных источников); приложения (не входят в объем основного содержания проекта).

Паспорт проектной работы состоит из следующих пунктов:

1. Название проекта.
2. Руководитель проекта.
3. Консультант(ы) проекта.
4. Предметная область, в рамках которой проводится работа по проекту.
5. Возраст обучающихся, на которых рассчитан проект.
6. Состав проектной группы (Ф. И. обучающихся, группа).
7. Предполагаемое распределение ролей в проектной группе.
8. Типология проекта.
9. Цель проекта.
10. Задачи проекта.
11. Необходимое оборудование.
12. Индивидуальный проект (по форме реферата).
13. Письменный отчет.
14. Презентация.

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Автор, название, год издания	Эл. издание (адрес в ЭИОС, ЭБС)	Печатное издание (кол-во экземпляров в библиотеке)
а) Основная литература		
1. Кулибанова В.В. Сервисная деятельность. Маркетинг. М.: Юрайт. 2019.	https://urait.ru/book/servisnaya-deyatelnost-marketing-442530	-
2. Кулибанова В.В. Маркетинг и сервис. М.: Юрайт. 2019.	https://urait.ru/book/marketing-v-servise-434101	-
3. Калюжнова Н.А. Социальное предпринимательство. М.: Юрайт. 2019.	https://biblio-online.ru/viewer/socialnoe-predprinimatelstvo-445349#page/1	-
4. Горфинкель В.Я. Инновационное предпринимательство. М.: Юрайт. 2019.	https://urait.ru/book/innovacionnoe-predprinimatelstvo-442427	-
5. Певная М.В. управление волонтерством: международный опыт и локальные практики. М.: Юрайт. 2019.	https://biblio-online.ru/viewer/upravlenie-volonterstvom-mezhdunarodnyy-opyt-i-lokalnye-praktiki-438013#page/2	-
6. Иванова Р.М. История российского предпринимательства. М.: Юрайт. 2023.	https://biblio-online.ru/viewer/istoriya-rossiyskogo-predprinimatelstva-442429#page/1	-
б) Дополнительная литература		
1. Морозова Н.С., Морозов М.А. Реклама в социальнокультурном сервисе и туризме. М.: Юрайт. 2023	https://urait.ru/book/reklama-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-515319	-

2. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность. М.: Юрайт. 2019.	https://bibli-online.ru/viewer/servisnaya-deyatelnost-442188#page/1	-
3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. М.: Юрайт. 2019.	https://bibli-online.ru/viewer/organizaciya-i-planirovanie-deyatelnosti-predpriyatij-servisa-437462#page/1	-
4. Ключарев Г.А. Инновационное предпринимательство в вузах. М.: Юрайт. 2019.	https://bibli-online.ru/viewer/innovacionnye-predpriyatiya-v-vuzah-voprosy-integracii-s-realnym-sektorom-ekonomiki-438974#page/1	-
в) Интернет-Ресурсы		
Интернет-Ресурс	Адрес ресурса в сети интернет	Режим доступа
1. Основы волонтерской деятельности: учеб.-методич. пособие/ авт.-сост. Е.Г. Чумак и др. – Сургут: Изд-во «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 160 с.	http://socioprofi.com/sites/default/files/nodes/1/1/7/1/3.pdf	открытый
2. Педагогика открытости и диалога культур/Под редакцией М.Н. Певзнера, В.О. Букетова, О.М. Зайченко	http://edu.novgorod.ru/data/lib/view.php	- открытый

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по данной дисциплине проводятся в учебных аудиториях для занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Данные учебные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Типовая комплектация таких аудиторий состоит из комплекта мебели для обучающихся и преподавателя, доски маркерной / для мела, инструкции пожарной безопасности, огнетушителя; большинство аудиторий, в которых проводятся учебные занятия по дисциплине оснащены мультимедийным оборудованием.

Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана или интерактивной доски, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей персональный компьютер, блок управления оборудованием. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды контактной работы с обучающимися в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с

использованием в процессе обучения отдельных корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office 2013 Standart Open License Acdmc № 64956361 от 24.03.2015 г., Microsoft Windows 7 Open License Acdmc № 64956361 от 24.03.2015 г., ESET NOD32 лицензия EAV- 0264600598 от 22.11.2019 г., Adobe Acrobat Reader бесплатная проприетарная (freeware), Google Chrome бесплатная проприетарная (freeware), 7-Zip бесплатная открытая (GNU LGPL), Media Player Classic бесплатная открытая (GNU GPL), SmartBoard OEM Software Pack OEM (поставляется вместе с интерактивной доской SmartBoard), AIMP 3 бесплатная проприетарная (freeware), АBBYY Lingvo X6 академическая проприетарная лицензия №187555 от 26.05.2015 г., Omega-T бесплатная открытая (GNU GPL), SkyDNS агент платная проприетарная, договор Ю-04828 от 18.11.2019 г., WinDJView бесплатная открытая (GNU GPL).

Качественный и количественный состав оборудования определяется спецификой данной дисциплины и имеет своё отражение в справке о материально-техническом обеспечении основной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата. Также предусмотрены помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для организации самостоятельной работы обучающихся используется библиотечный фонд филиала, помещение для самостоятельной работы (аудитория № 321), оснащенное компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, автоматизированными рабочими местами (системный блок ПК, клавиатура, монитор, мышь – 4 места) и рабочими местами (стол, стул – 11 мест).

12. Организация образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В целях реализации индивидуального подхода к обучению слушателей, осуществляющих учебный процесс по собственной директории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы с обучающимися в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.