

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д.АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ  
И. о. проректора по УР  
М. Х. Чанкаев  
«29» мая 2024 г., протокол № 8

**Рабочая программа дисциплины  
«Современные модели сервисной деятельности, волонтерства,  
инновационного проектирования и предпринимательства»**

*(наименование дисциплины)*

***43.02.16. Туризм и гостеприимство***

*(шифр, название направления)*

**Среднее профессиональное образование**

Квалификация выпускника

***Специалист по туризму и гостеприимству***

Форма обучения

***Очная***

**Год начала подготовки - 2024**

*(по учебному плану)*

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Составитель: Токова С. И.

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой комиссии «Социально-экономических дисциплин» от 29 мая 2024 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК  
«Социально-экономических дисциплин»

 Токова С. И.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины.....	4
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины .....	4
2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины.....	4
2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	4
2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий .....	5
3. Условия реализации программы учебной дисциплины .....	10
3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения: .....	10
3.2. Информационное обеспечение реализации программы .....	10
3.2.1. Основные печатные и электронные издания .....	10
3.2.2. Дополнительные источники.....	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины .....	11
5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины.....	19
5.1. Вопросы для устного опроса.....	19
5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (экзамен).....	20
6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины .....	21
6.1. Общесистемные требования .....	21
6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	21
7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	22

## 1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.ДВ.03.02 «Современные модели сервисной деятельности, волонтерства, инновационного проектирования и предпринимательства» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 04.

### 1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности

## 2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины

2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 102 академических часа.

Объем дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>102</b>		
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>			
<b>Аудиторная работа (всего):</b>	76		
в том числе:			
лекции	38		
семинары, практические занятия	38		
<b>Внеаудиторная работа:</b>			
консультация перед зачетом			
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем,			

творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.			
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	14		
<b>Контроль</b>	12		
<b>Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)</b>	<b>экзамен</b>		

**2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

***ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ***

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала, лабораторные и в том числе практических занятий, прикладной модуль (если предусмотрены)</b>	<b>Объем часов</b>	<b>Формируемые общие и профессиональные компетенции</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Тема 1.1. Основы сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	<b>ОК 04.</b>
	Цель и задачи дисциплины. Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервис как услуга. Классификация видов услуг. Проблемы потребления услуг. Принципы организации современного сервиса. Качество сервисных услуг.	4	
	<b>В том числе практических занятий</b> Этические аспекты сервисной деятельности. Культура общения с клиентами. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Психологическая характеристика личности С. Деллингер.	1	
<b>Тема 1.2. Стандарты обслуживания клиентов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	<b>ОК 04.</b>
	Понятие «стандарты обслуживания», их цель и задачи. Факторы, влияющие на удовлетворенность клиентов. Критерии, которым должны соответствовать эффективные стандарты работы персонала и обслуживания клиентов.	4	
	<b>В том числе практических занятий:</b> Алгоритм разработки стандартов работы персонала и обслуживания клиентов. Порядок организации разработки стандартов обслуживания в компании. Методика внедрения стандартов.	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Обеспечение внешнего и внутреннего контроля за их соблюдением.	1	
<b>Тема 1.3.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	

<b>Теоретические аспекты волонтерской деятельности</b>	<p>Понятия «волонтерская деятельность», «волонтер», «добровольческая деятельность», «доброволец». Волонтерская деятельность как форма социальной активности. Мотивация волонтерства. Типология волонтеров. Наиболее актуальные для молодежи формы и направления волонтерской деятельности. Как стать волонтером. О добровольческой деятельности в ПГУ. Проблемы волонтерства в России и за рубежом. Социальный аспект волонтерской деятельности. Государство и гражданское общество. Добровольческие усилия по поддержке устойчивого гражданского общества.</p>	4	
	<p><b>В том числе практических занятий</b>          Социально-экономический аспект волонтерской деятельности. Принципы безвозмездности. Бескорыстный труд. Самокупаемость. Источники и формы финансирования. Волонтерский фандрайзинг. Проблема вознаграждения Труда добровольцев. Моральное стимулирование. Морально-этический аспект волонтерской деятельности. Личность волонтера. Гражданская миссия. Сочетание индивидуальных и коллективных интересов. Волонтерская субкультура.</p>	4	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Организационный аспект волонтерской деятельности. Волонтерские группы. Волонтерские организации. Специализация и синергия в волонтерском движении. Феномен представительства. Лидерство в волонтерской группе.</p>	4	
<b>Тема 1.4. Модели организации волонтерской деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	
	<p>Моделирование волонтерской деятельности. Исторические и современные модели. Общее, особенное и уникальное в организации волонтерства. Международный опыт организации волонтерской деятельности. Волонтерская деятельность в Российской Федерации. Основные этапы волонтерского менеджмента. Планирование работы волонтеров. Привлечение волонтеров. Методы привлечения волонтеров. Собеседование и определение на должность. Алгоритм проведения собеседования. Ориентирование волонтеров. Права и ответственность волонтера. Обучение волонтеров. Формы обучения. Поддержка и супервизия волонтеров. Возмещение расходов волонтеров. Признание деятельности волонтеров. Материальные и нематериальные стимулы.</p>	4	
	<b>В том числе практических занятий</b>	4	

	<p>Оценка волонтерской деятельности. Документация в волонтерском менеджменте. Взаимодействие волонтеров с социально ориентированными НКО, инициативными группами, органами власти и иными организациями. Формы, механизмы и порядки взаимодействия с федеральными органами власти, органами власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, подведомственными им государственными и муниципальными учреждениями по направлениям волонтерской деятельности.</p>		
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Организация волонтерской (добровольческой) деятельности на базе социально ориентированной некоммерческой организации. Организационная структура НКО. Перечень услуг, оказываемых в НКО с помощью волонтеров. Примеры лучших проектов, осуществляемых НКО совместно с волонтерами.</p>	4	
	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	4	
<p><b>Тема 1.5. Типы волонтерских проектов</b></p>	<p>Понятие «волонтерский проект». Классификация волонтерских проектов. Гуманитарные волонтерские проекты. Социально-культурные (просветительские) волонтерские проекты. Информационно-консультативные волонтерские проекты. Экологические волонтерские проекты. Эффективность современных волонтерских проектов.</p>	4	
	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	16	
<p><b>Тема 1.6. Инновационное проектирование и предпринимательство в современном обществе и экономике</b></p>	<p>Основные черты современного постиндустриального общества. Противоположные тенденции демографического кризиса XXI в. Проблема занятости в XXI в. Природно-экологический вызов XXI в. Инновационная экономика как императив XXI в. Сущность инновационного предпринимательства. Интеллектуально-инновационное предпринимательство. Виды инновационного предпринимательства.</p>	4	

	<p><b>В том числе практических занятий</b>  Интеллектуализация предпринимательской деятельности. Существующие трактовки понятия проект. Признаки проекта. Предмет инновационного проектирования. Новая вещь. Новые свойства старой вещи. Типы проектов по характеру проектируемых изменений. Инновационные проекты. Поддерживающие проекты. Проект как система, системный подход к управлению проектами. Сложность иерархической структуры. Влияние на проект находящихся во взаимодействии объективных и субъективных факторов. Динамичность процессов, имеющих стохастический характер. Целостность (эмерджентность). Сложные информационные процессы. Множественность целей. Многофункциональность элементов системы. Управляющая система. Процесс целеполагания (установления целей). Методика целеполагания. SMART-критерии в целеполагании. Аналитические методы. Эвристика. Морфологический анализ. Влияние на проект находящихся во взаимодействии объективных и субъективных факторов. Динамичность процессов, имеющих стохастический характер. Целостность (эмерджентность). Сложные информационные процессы. Множественность целей. Многофункциональность элементов системы. Управляющая система. Процесс целеполагания (установления целей). Методика целеполагания. SMART-критерии в целеполагании. Аналитические методы. Эвристика. Морфологический анализ.</p>	8	
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Влияние на проект находящихся во взаимодействии объективных и субъективных факторов. Динамичность процессов, имеющих стохастический характер. Целостность (эмерджентность). Сложные информационные процессы. Множественность целей. Многофункциональность элементов системы. Управляющая система. Процесс целеполагания (установления целей). Методика целеполагания. SMART-критерии в целеполагании. Аналитические методы. Эвристика. Морфологический анализ.</p>	4	
<p><b>Тема 1.7</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	8	
<p><b>Инновация как результат инновационного</b></p>	<p>Инновация как процесс. Инновация как результат. Новшество, инновация, инновационная деятельность, их соотношение. Изобретение.</p>	4	



проектирования и продукт инновационного предпринимательства	Открытие. Критерии (свойства) инновации. Классификация по объекту инновации. Классификация по месту в системе предприятия.		
	<b>В том числе практических занятий</b> Классификация по степени новизны. Классификация по сфере деятельности. Классификация по характеру использования. Источники инновационных идей. Оценка инновационного потенциала. Услуговая инновация. Отрасли с высоким уровнем сервисных инноваций.	4	
Тема 1.8 Правовое регулирование моделирования и форм деятельности в сфере инновационного проектирования и предпринимательства	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	
	Правовые формы институционализации предпринимателей. Хозяйствующие субъекты. Понятие юридического лица. Признаки юридических лиц. Виды юридических лиц. Классификация коммерческих организаций. Договорно-регулируемая проектная деятельность. Договоры коммерческой концессии и франчайзинга. Договор на выполнение НИР. Договор на выполнение ОКР. Классификация договоров франчайзинга. Лицензионный договор. Договоры простого товарищества и совместной деятельности. Современные организационно-правовые формы реализации венчурных инвестиционных проектов в России. Роялти и паушальный платеж. Общие сведения. Понятие произведения как объекта авторских прав. Виды произведений. Автор произведения. Соавторство. Возникновение авторских прав. Презумпция авторства. Личные неимущественные права автора. Понятие исключительных прав. Способы использования произведений. Знак охраны авторского права. Исчерпание прав.	8	
	<b>В том числе практических занятий</b> Действие исключительных прав на территории Российской Федерации. Ограничения исключительных прав. Компенсационное вознаграждение. Договор об отчуждении исключительного права на произведение. Лицензионный договор предоставления права использования произведения. Издательский лицензионный договор. Договор авторского заказа. Наследование авторских прав и иные случаи перехода прав. Переводы и иные производные произведения. Составные произведения. Служебные произведения. Программы для ЭВМ. Аудиовизуальные произведения. Сложные объекты. Проекты официальных документов. Произведения изобразительного искусства: право доступа и право следования. Произведения архитектуры. Создание произведений по государственному или муниципальному контракту.	8	

<b>Тема 1.9</b> <b>Использование результатов интеллектуальной деятельности в процессе инновационного проектирования и предпринимательства.</b> <b>Информационные оболочки инновационных продуктов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>
	Разработка идеи будущего результата интеллектуальной деятельности в рамках избранной профессиональной сферы. Составление плана работы РИД.	2
	<b>В том числе практических занятий</b> Обсуждение и выбор онлайн-платформы, на базе которой будет разрабатываться РИД. Функционал электронной информационно-образовательной платформы.	2
<b>Промежуточная аттестация – экзамен</b>		<b>12</b>
<b>Всего:</b>		<b>102</b>

### 3. Условия реализации программы учебной дисциплины

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет № - 509,

*оснащенный оборудованием:*

столы компьютерные – 20 шт.,

компьютер – 20 шт.,

стулья – 20 шт.,

стол и стул преподавателя – 1 шт.,

трибуна – 1 шт.,

меловая доска – 1 шт.,

учебно-наглядные пособия - в электронном виде,

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная

- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная

- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная

- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### 3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17765-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533697>

2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413>

### 3.2.2. Дополнительные источники

1. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16586-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531332>

2 Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536081>

### 4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Код и наименование формируемых компетенций	Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<b>ОК 04</b>	<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности <b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<b>Оценка «5» - «отлично»</b> ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. <b>Оценка «4» - «хорошо»</b> ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочетов	<b>Оценка результатов устного опроса</b>

		<p>последовательности и языковом оформлении излагаемого.</p> <p><b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.</p> <p><b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p>	
		<p>«5» - 85-100% верных ответов</p> <p>«4» - 69-84% верных ответов</p>	<p><b>Оценка результатов тестирования</b></p>

		<p>«3» - 51-68% верных ответов «2» - 50% и менее</p>	
		<p><b>Оценка «5» - «отлично»</b> выставляется обучающемуся, если демонстрируются всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.</p> <p><b>Оценка «4» - «хорошо»</b> выставляется обучающемуся, если демонстрируются достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе</p>	<p><b>Оценка результатов экзамена</b></p>

		<p>существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.</p> <p><b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если демонстрируются знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под</p>	
--	--	---	--

		<p>руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.</p> <p><b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаруживаются пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившему самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>	
		<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично» выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий, используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и</p>	<p><b>Оценка результатов выполнения практической работы</b></p>

		<p>дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.</p> <p><b>Оценка «4»</b> - «хорошо» выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.</p> <p><b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой</p>	
--	--	--	--



		<p>предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.</p> <p><b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.</p>	
		<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.</p> <p><b>Оценка «4»</b> - «хорошо» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания</p>	<p><b>Оценка результатов решения ситуационных задач</b></p>

		<p>теоретического материала и умение их применять;  последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.</p> <p><b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно»  выставляется, если студент демонстрирует затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задания при подсказке преподавателя; затрудняется в формулировке выводов.</p> <p><b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно»  выставляется, если дана неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствует теоретическое обоснование выполнения заданий.</p>	
		<p><b>Оценка «5»</b> - «отлично»  выставляется, если обучающийся выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p><b>Оценка «4»</b> - «хорошо»  выставляется, если обучающийся выполнил работу полностью, но допустил в ней не более</p>	<p><b>Оценка результатов и письменного опроса</b></p>

		<p>одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p><b>Оценка «3»</b> - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает теоретический материал, допускает искажение фактов.</p> <p><b>Оценка «2»</b> - «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся допустил число ошибок и недочетов, превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.</p>	
--	--	--	--

**5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины**

**5.1. Вопросы для устного опроса**

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека
2. Предмет и задачи курса.
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
4. Понятия «сервис» в широком и узком смысле слова, «сервисная деятельность», «услуга».

5. Принципы современного сервиса.
6. Неравномерность развития сферы сервиса в условиях рыночной экономики.
7. «Сервисная деятельность» как междисциплинарный курс, отражающий современное состояние и перспективы развития сферы сервиса.
8. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
9. Миграционные процессы; государственно-правовое регулирование; сервисные функции; «теория общественного блага»; социальные отношения; социальнокультурный сервис; «прогрессивные формы обслуживания»; абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, срочное выполнение заказа в присутствии клиента, обслуживание с помощью обменного фонда машин и приборов, ремонт на дому сложной бытовой техники, служба экспресс-ремонта, прием заказов по месту работы, по телефону или по почте, самообслуживание, выездное обслуживание
10. Основные характеристики услуг; неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство (гетерогенность) качества услуг, недолговечность и отсутствие собственности; отличительные характеристики материально-вещественных товаров и услуг.

### **5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (экзамен)**

1. Волонтерство как ресурс личностного роста и общественного развития
2. Понятие добровольчества (волонтерства) и его роль в жизни современного российского общества
3. Государственная политика Российской Федерации в области развития добровольчества (волонтерства)
4. Взаимосвязь добровольчества (волонтерства) с изменениями в личности человека волонтера
5. Профессиональные качества студента (Вашего направления обучения) с точки зрения волонтерской деятельности
6. Многообразие форм добровольческой (волонтерской) деятельности
7. Социальное волонтерство
8. Событийное волонтерство
9. Спортивное волонтерство
10. Экологическое волонтерство
11. Арт-волонтерство
12. Волонтерство в чрезвычайных ситуациях
13. Какие знания, умения и навыки Вашего направления обучения наиболее актуальны с точки зрения волонтерской деятельности?
14. Организация работы с волонтерами
15. Границы ответственности добровольцев (волонтеров), организаторов добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческих (волонтерских) организаций
16. Каковы критерии оценки эффективности современной волонтерской деятельности?
17. Мотивация волонтеров
18. Современные психологические технологии диагностики потенциальных волонтеров
19. Современные тенденции и технологии работы с волонтерами и волонтерскими движениями
20. Взаимодействие с социально ориентированными НКО, инициативными группами, органами власти и иными организациями
21. Формы, механизмы и порядок взаимодействия волонтеров и волонтерских объединений с федеральными органами власти, органами власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, подведомственными им государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями

22. Взаимодействия волонтеров и волонтерских объединений с социально ориентированными НКО, органами власти и подведомственными им организациями

23. Способы построения конструктивного общения (взаимодействия) между волонтерами и представителями органов власти, а также различными социальными группами

24. Проблемы и перспективы развития современного волонтерского движения в России

## **6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины**

### **6.1. Общесистемные требования**

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru>- адрес официального сайта университета.

<https://do.kchgu.ru>- электронная информационно-образовательная среда КЧГУ.

### **Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)**

<b>Учебный год</b>	<b>Наименование документа с указанием реквизитов</b>	<b>Срок действия документа</b>
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238эбс от 23.04.2024 г. Электронный адрес: <a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>	от 23.04.2024г. до 23.04.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 14.03.2024 г. Электронный адрес: <a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	Бессрочный
2024-2024 учебный год	Электронная библиотека Юрайт Договор № 25 от 28.05.2024 г.	от 28.05.2024г. до 28.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: <a href="http://lib.kchgu.ru">http://lib.kchgu.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: <a href="http://rusneb.ru">http://rusneb.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: <a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	Бессрочный

### **6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>

2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>

3. Базы данных Scopus издательства Elsevir <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.

4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов Высшего образования - <http://fgosvo.ru>.

5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.

6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.

7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

### **7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ](#)», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.