

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2020

Форма обучения  
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Курсовое проектирование» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,  
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000B3027C
Владелец	Клочко И.Л.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Курсовое проектирование» в соответствии с общими целями реализации ОПОП является проверка полученных знаний и закрепление их при исследовании различных аспектов, связанных как с теоретической, так и с практической частями работы. Курсовой проект по своей тематике рассчитан таким образом, что любая тема так или иначе связана с содержанием большинства разделов данных учебных курсов. Курсовое проектирование сосредоточивает студента на решение следующих задач:

- сбор и анализ материала, касающегося выбранной им темы;
- обоснования актуальности исследования, определение его цели и задач
- определение и построение в определенной последовательности этапов практического решения аспектов проблемы;
- на базе полученных знаний, навыков и умений, обоснование полученных результатов.

Данные цель и задачи, заявленные как необходимое условие курсовой работы, позволяют студенту получить навыки решения исследуемой проблемы, умения анализировать необходимые литературные источники, и проявление творческой самостоятельности в исследовании. Кроме того, данная курсовая работа аккумулирует знания по основным дисциплинам, таким как: речевая коммуникация, деловая коммуникация в сервисе, сервисная деятельность, организация обслуживания в пунктах отправления и прибытия, знания, которых помогут сделать данную работу более полной.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-2 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.1к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве	РД1	Умение	Применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций
			РД1	Знание	методов разработки технологий процессов сервиса
			РД1	Навык	методами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов
			РД2	Знание	методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии
			РД2	Умение	осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения
			РД3	Умение	Определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
			РД3	Знание	современные методы анализа конкурентной среды сервисного предприятия

		РД4	Умение	проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности
		РД4	Знание	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
		РД5	Умение	формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия
		РД6	Умение	анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПКВ-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала		РД1	Умение	Применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций
		РД1	Знание	методов разработки технологий процессов сервиса
		РД1	Навык	методами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов
		РД2	Знание	методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии
		РД2	Умение	осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения
		РД3	Умение	Определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
		РД3	Знание	современные методы анализа конкурентной среды сервисного предприятия
		РД4	Знание	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
		РД4	Умение	проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности
		РД5	Умение	формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия

	РД6	Умение	анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки	РД1	Умение	Применять методы самообучения, самоконтроля и личного роста для развития профессиональных компетенций
	РД1	Знание	методов разработки технологий процессов сервиса
	РД1	Навык	методами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов
	РД2	Знание	методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии
	РД2	Умение	осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения
	РД3	Умение	Определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
	РД3	Знание	современные методы анализа конкурентной среды сервисного предприятия
	РД4	Умение	проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности
	РД4	Знание	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
	РД5	Умение	формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия
	РД6	Умение	анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПКВ-2.4к : Принимает участие в организации процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	РД1	Умение	Применять методы самообучения, самоконтроля и личного роста для развития профессиональных компетенций
	РД1	Знание	методов разработки технологий процессов сервиса
	РД1	Навык	методами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов

			РД2	Знание	методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии
			РД2	Умение	осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения
			РД3	Умение	Определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
			РД3	Знание	современные методы анализа конкурентной среды сервисного предприятия
			РД4	Знание	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
			РД4	Умение	проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности
			РД5	Умение	формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия
			РД6	Умение	анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Курсовое проектирование является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений. Выполняется на основе полученных знаний по дисциплинам "Деловые коммуникации в сервисе", "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса", "Сервисная деятельность" и собранной информации на сервисном предприятии.

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	7	6	7	0	0	0	1	6	209	КР

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение, обоснование актуальности курсовой работы	РД1, РД2	0	0	0	41	консультация по разделу
2	Теоретическая часть	РД1, РД1, РД2, РД2, РД3	0	0	0	41	консультация по разделу
3	Эмпирическое исследование	РД1, РД1, РД1, РД2, РД2, РД3, РД3	0	0	0	45	консультация по разделу
4	Заключение	РД1, РД2	0	0	0	41	консультация по разделу
5	Защита курсовой работы	РД1	0	0	0	41	защита курсовой работы
<b>Итого по таблице</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>209</b>	

### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Введение, обоснование актуальности курсовой работы.*

Содержание темы: Введение. Актуальность выбранной темы с точки зрения практического решения актуальной проблемы в сфере сервиса. Цель работы и задачи, решение которых связано с реализацией поставленной цели. Границы исследования (объект, предмет). Теоретические основы и избранные методы исследования. Структура работы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: самостоятельная работа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала; написание раздела .

*Тема 2 Теоретическая часть.*

Содержание темы: Анализ теоретических подходов к исследуемой проблеме. Анализ и интерпретация работ отечественных и зарубежных специалистов. Своеобразие различных подходов к разработке изучаемой проблемы. Определение значения и места среди общей проблематики. Выявление нерешенных, слабо освещенных и требующих уточнения вопросы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: самостоятельная работа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: изучение теоретического материала.

*Тема 3 Эмпирическое исследование.*

Содержание темы: Результаты непосредственного исследования с описанием использованных методик и анализом полученных данных (опрос потребителей в форме анкетирования, интервьюирования) .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: самостоятельная работа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: проведение опроса.

#### *Тема 4 Заключение .*

Содержание темы: Формулирование выводов по решению поставленных задач. Степень выполнения цели и задач исследования, оценка практической значимости работы и вклада ее автора в решение проблемы. Круг вопросов, требующих более глубокой разработки, перспективы дальнейшего изучения проблемы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: самостоятельная работа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: структурирование материала курсовой работы.

#### *Тема 5 Защита курсовой работы.*

Содержание темы: Подготовка доклада и презентации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: самостоятельная работа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка пояснительной записки, доклада и презентации.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Написание курсового проекта ведется под руководством научного руководителя от кафедры дизайна и технологий. Научный руководитель составляет задание на курсовой проект, осуществляет его текущее руководство. Текущее руководство курсовым проектом включает систематические консультации с целью оказания организационной и научно-методической помощи студенту, контроль над осуществлением выполнения проекта в соответствии с планом-графиком, проверку содержания и оформления завершенного проекта.

Алгоритм работы:

1) Выбор темы и согласование ее с руководителем, составление плана работы, осознание и формулирование цели работы.

2) Изучение источников, которые дадут информацию для освещения теоретических и практических аспектов работы (учебная, научная литература; монографии; авторефераты; статьи, первичная информация и т.п.).

3) Уточнение темы и плана работы, утверждение у руководителя окончательного варианта.

4) Полномасштабный подбор литературы и сбор необходимой информации для практической части.

5) Написание курсового проекта.

Студент может выбрать тему курсового проекта из числа тем, предложенных преподавателями вышеназванных дисциплин или сформулировать свою тему, согласовав ее с научным руководителем. Тематика курсовых проектов утверждается на заседании кафедры ДЗТ в начале учебного года. Примерная тематика приведена в Приложении 1. Тематика курсовых проектов утверждается на заседании кафедры ДЗТ в начале учебного года.

Структурными элементами курсового проекта являются: титульный лист, задание, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Задание на выполнение курсовой работы устанавливает границы и глубину



исследования (разработки) темы, а также сроки представления проекта на кафедру в завершённом виде. Задание составляется на типовых бланках (Приложение), подписывается студентом, научным руководителем. Структурными элементами курсовой работы являются: титульный лист, аннотация, содержание, введение, основная часть (теоретическая и аналитическая части), заключение, список использованных источников, приложения. В структуре основной части должно быть выделено не менее двух глав, а в их составе не менее трех подразделов. В целом структура курсового проекта составляет: введение – 5%, первая глава – 45%, вторая глава – 45%, заключение – 5%. Объем курсовой работы не менее 40 стр., без приложений. Подбор литературы целесообразно начинать с изучения тех книг и периодических изданий, которые рекомендованы в списке источников. Также рекомендуется включать научные и учебные материалы (монографии, научные статьи, учебники, материалы СМИ и официальных сайтов), действительно использованных при подготовке работы. Список источников, как правило, включает в себя не менее 25 наименований, расположенных в порядке появления источников в тексте). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Материал должен излагаться в соответствии с названием и целевой установкой работы, логически стройно и последовательно, выводы должны быть аргументированы. Курсовая работа должна включать в себя таблицы, рисунки, графики, диаграммы или иные демонстрационные формы, характеризующие сущность, структуру, динамику исследуемых явлений, процессов, видов деятельности. Приложения в работе приводятся по мере необходимости, включают вспомогательный материал, например: копии документов, выдержки из нормативных актов, статистические показатели в виде таблиц, графиков либо диаграмм, схемы изучаемых процессов, фотографии и другой материал. Приложения подшиваются строго в той последовательности, в какой они рассматриваются в тексте. Каждое приложение должно иметь заголовок, раскрывающий его содержание. Сроки выполнения каждого этапа определяет преподаватель. Студент вправе обратиться к преподавателю за консультацией по любому вопросу, возникающему в ходе подготовки курсового проекта. Преподаватель консультирует студента по вопросам, связанным с составлением плана работы, выбором источников, использованием литературы, формированием основного содержания работы, составлением введения и заключения, оформлением работы. В процессе консультаций преподаватель контролирует подготовку курсового проекта, знакомится с текстом и делает свои замечания. Консультации по курсовой работе проводятся в часы, предусмотренные учебным планом. Курсовая работа должна отвечать ряду требований: - тематика, предмет и объект исследования должны быть актуальными; - содержание и форма подачи материала должны быть конкретными; - работа должна быть оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам».

Завершённый курсовой проект передается студентом на кафедру за неделю до защиты для его анализа. Принятие решения о допуске студента к защите курсового проекта осуществляется научным руководителем. Допуск студента к защите курсового проекта подтверждается подписью научного руководителя с указанием даты допуска. Курсовой проект может быть не допущен к защите при невыполнении существенных разделов «Задания» без замены их равноценными, а также при грубых нарушениях правил оформления. Дата защиты курсового проекта определяется кафедрой. Защита курсового проекта носит публичный характер и включает доклад студента, а также его обсуждение. В докладе студент освещает актуальность и социальную значимость темы, цель и задачи, объект и предмет проекта; раскрывает сущность проблемы и свой вклад в ее решение, характеризует итоги проведенного проекта, намечает перспективы работы над данной темой и пути внедрения результатов проекта в практическую деятельность. Порядок обсуждения курсового проекта предусматривает: ответы студента на вопросы членов комиссии и других лиц, присутствующих на защите; выступление научного руководителя; дискуссию по защищаемому курсовому проекту. Решение об оценке курсового проекта принимается

членами комиссии по результатам анализа предъявленного курсового проекта, доклада студента и его ответов на вопросы. При этом в процессе определения оценки по курсовому проекту, руководитель определяет полноту формирования каждым студентом заявленных по курсовому проектированию компетенций/

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Боуш Г.Д., Разумов В.И. Методология научных исследований (в курсовых и выпускных квалификационных работах) : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 210 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=372826>

2. Неумоева-Колчеданцева Е. В. ОСНОВЫ НАУЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТА. КУРСОВАЯ РАБОТА. Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : Москва : Издательство Юрайт , 2022 - 119 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-nauchnoy-deyatelnosti-studenta-kursovaya-rabota-494059>

3. Пак, Л.Г. МЕТОДИКА НАПИСАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ, ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ : Допущено УМС ОГПУ в качестве учебно-методического пособия для магистрантов направления подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование / Л.Г. Пак .— 2021 .— 100 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/748905> (дата обращения: 07.09.2023)

### **7.2 Дополнительная литература**

1. Курсовое и дипломное проектирование : методические указания для студентов, обучающихся по направлению «Агроинженерия» / А.П. Коломиец, Н.П. Кондратьева, С.И. Юран, И.Р. Владыкин, Е.А. Козырева .— Ижевск : ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2015 .—

169 с. : ил. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/357518> (дата обращения: 07.09.2023)

2. Методика написания курсовой работы [Электронный ресурс] , 2010 - 24 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/236050>

3. Методические указания для выполнения курсовой работы / Лазарева Т.Г.; Панина С.Г. — Самара : РИЦ СГСХА, 2017 .— 64 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/635279> (дата обращения: 07.09.2023)

**7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

3. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"

4. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ - Режим доступа: <https://urait.ru/>

5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

**8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

Основное оборудование:

· Проектор

Программное обеспечение:

· Гарант

· КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ**

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП  
2020

Форма обучения  
очная

Владивосток 2023

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-2 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.1к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве
		ПКВ-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала
		ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки
		ПКВ-2.4к : Принимает участие в организации процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ПКВ-2 «Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-2.1к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве	РД1	Умение	Применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций	корректно применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций
	РД1	Знание	методов разработки технологических процессов сервиса	полнота знания методов разработки технологий процессов сервиса
	РД1	Навык	методами анализа и разработки и процесса обслуживания клиентов	самостоятельного владения методами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов
	РД2	Умение	осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения	корректно осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения

	Р Д 2	Зн ан ие	методов организации процесс ов сервиса на сервисном пред приятии	полнота знаний методов орга низации процессов сервиса на сервисном предприятии
	Р Д 3	У м ен ие	Определять стратегию потреб ительского спроса, обновлени я ассортимента товаров и усл уг	корректно определять стратег ию потребительского спроса, обновления ассортимента тов аров и услуг
	Р Д 3	Зн ан ие	современные методы анализа конкурентной среды сервисн ого предприятия	полнота знаний современных методов анализа конкурентно й среды сервисного предприя тия
	Р Д 4	У м ен ие	проводить выбор основных с редств достижения поставлен ных целей и задач для соверш енствования отдельных аспек тов сервисной деятельности	корректно проводить выбор о сновных средств достижения поставленных целей и задач д ля совершенствования отдель ных аспектов сервисной деяте льности
	Р Д 4	Зн ан ие	современных сервисных техн ологий в процессе предоставл ения услуг, соответствующих требованиям потребителей	полнота знаний современных сервисных технологий в проц ессе предоставления услуг, со ответствующих требованиям потребителей
	Р Д 5	У м ен ие	формулировать существующи е проблемы в исследуемом ас пекте деятельности предприят ия	корректно формулировать су ществующие проблемы в иссл едуемом аспекте деятельност и предприятия
	Р Д 6	У м ен ие	анализировать степень исполь зования современных сервисн ых технологий в процессе пре доставления услуг, соответст вующих требованиям потреби телей	корректно анализировать степ ень использования современн ых сервисных технологий в п роцессе предоставления услуг , соответствующих требовани ям потребителей
ПКВ-2.2к : Принимает участи е в организации процесса об служивания пассажиров и их б агажа на территории аэровок зала	Р Д 1	У м ен ие	Применять методы самообуче ния, самоконтроля и личностн ого роста для развития профес сиональных компетенций	корректно применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для разв ития профессиональных комп етенций
	Р Д 1	Зн ан ие	методов разработки технолог ий процессов сервиса	полнота знания методов разра ботки технологий процессов с ервиса
	Р Д 1	Н ав ы к	методами анализа и разработк и процесса обслуживания кли ентов	самостоятельного владения м етодами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов
	Р Д 2	У м ен ие	осуществлять обобщение, ана лиз, систематизацию материа ла, постановку целей и выбор путей их достижения	корректно осуществлять обоб щение, анализ, систематизаци ю материала, постановку целе й и выбор путей их достижен ия
	Р Д 2	Зн ан ие	методов организации процесс ов сервиса на сервисном пред приятии	полнота знаний методов орга низации процессов сервиса на сервисном предприятии
	Р Д 3	У м ен ие	Определять стратегию потреб ительского спроса, обновлени я ассортимента товаров и усл уг	корректно определять стратег ию потребительского спроса, обновления ассортимента тов аров и услуг
	Р Д 3	Зн ан ие	современные методы анализа конкурентной среды сервисн ого предприятия	полнота знаний современных методов анализа конкурентно й среды сервисного предприя тия

	Р Д 4	У м е н е и е	проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности	корректно проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности
	Р Д 4	Зн а н и е	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	полнота знаний современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
	Р Д 5	У м е н е и е	формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия	корректно формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия
	Р Д 6	У м е н е и е	анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	корректно анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки	Р Д 1	У м е н е и е	Применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций	корректно применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций
	Р Д 1	Зн а н и е	методов разработки технологий процессов сервиса	полнота знания методов разработки технологий процессов сервиса
	Р Д 1	Н а в ы к	методами анализа и разработки и процесса обслуживания клиентов	самостоятельного владения методами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов
	Р Д 2	У м е н е и е	осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения	корректно осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения
	Р Д 2	Зн а н и е	методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии	полнота знаний методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии
	Р Д 3	У м е н е и е	Определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	корректно определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
	Р Д 3	Зн а н и е	современные методы анализа конкурентной среды сервисного предприятия	полнота знаний современных методов анализа конкурентной среды сервисного предприятия
	Р Д 4	У м е н е и е	проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности	корректно проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности
	Р Д 4	Зн а н и е	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	полнота знаний современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

	Р Д 5	У м е н е н е	формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия	корректно формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия
	Р Д 6	У м е н е н е	анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	корректно анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПКВ-2.4к : Принимает участие в организации процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	Р Д 1	У м е н е н е	Применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций	корректно применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций
	Р Д 1	Зн а н и е	методов разработки технологических процессов сервиса	полнота знания методов разработки технологий процессов сервиса
	Р Д 1	Н а в ы к	методами анализа и разработки и процесса обслуживания клиентов	самостоятельного владения методами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов
	Р Д 2	У м е н е н е	осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения	корректно осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения
	Р Д 2	Зн а н и е	методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии	полнота знаний методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии
	Р Д 3	У м е н е н е	Определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	корректно определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
	Р Д 3	Зн а н и е	современные методы анализа конкурентной среды сервисного предприятия	полнота знаний современных методов анализа конкурентной среды сервисного предприятия
	Р Д 4	У м е н е н е	проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности	корректно проводить выбор основных средств достижения поставленных целей и задач для совершенствования отдельных аспектов сервисной деятельности
	Р Д 4	Зн а н и е	современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	полнота знаний современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
	Р Д 5	У м е н е н е	формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия	корректно формулировать существующие проблемы в исследуемом аспекте деятельности предприятия
	Р Д 6	У м е н е н е	анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	корректно анализировать степень использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей



Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Умение : Применять методы самообучения, самоконтроля и личностного роста для развития профессиональных компетенций	1.1. Введение, обоснование актуальности курсовой работы	Список вопросов	Курсовая работа
		1.2. Теоретическая часть	Список вопросов	Курсовая работа
		1.3. Эмпирическое исследование	Список вопросов	Курсовая работа
		1.4. Заключение	Список вопросов	Курсовая работа
		1.5. Защита курсовой работы	Список вопросов	Курсовая работа
РД1	Знание : методов разработки технологий процессов сервиса	1.2. Теоретическая часть	Список вопросов	Курсовая работа
		1.3. Эмпирическое исследование	Список вопросов	Курсовая работа
РД1	Навык : методами анализа и разработки процесса обслуживания клиентов	1.3. Эмпирическое исследование	Список вопросов	Курсовая работа
РД2	Умение : осуществлять обобщение, анализ, систематизацию материала, постановку целей и выбор путей их достижения	1.1. Введение, обоснование актуальности курсовой работы	Список вопросов	Курсовая работа
		1.2. Теоретическая часть	Список вопросов	Курсовая работа
		1.3. Эмпирическое исследование	Список вопросов	Курсовая работа
		1.4. Заключение	Список вопросов	Курсовая работа
РД2	Знание : методов организации процессов сервиса на сервисном предприятии	1.2. Теоретическая часть	Список вопросов	Курсовая работа
		1.3. Эмпирическое исследование	Список вопросов	Курсовая работа
РД3	Умение : Определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	1.3. Эмпирическое исследование	Анкета / опросник	Курсовая работа
			Список вопросов	Курсовая работа
РД3	Знание : современные методы анализа конкурентной среды сервисного предприятия	1.2. Теоретическая часть	Список вопросов	Курсовая работа
		1.3. Эмпирическое исследование	Список вопросов	Курсовая работа

## 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				
	Пояснительная записка к курсовой работе	Доклад	Презентация	Защита	Итого
Самостоятельная работа	70	10	10	10	100
Итого	70	10	10	10	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Пример анкеты

#### Анкета для оценки деятельности ООО "Джапэн Авто Лайнс"

Данный опрос направлен на анализ деятельности ООО "Джапэн Авто Лайнс", проводится в научных целях и является анонимным.

Внимательно прочитайте каждый вопрос и выберите один из предложенных вариантов ответа, в наибольшей степени близкий Вам. Для этого обведите букву, или поставьте знак, соответствующий Вашему варианту. Заранее благодарим Вас за сотрудничество!

1. Из каких источников Вы узнали о компании ООО "Джапэн Авто Лайнс"?

- из рекламы (газета, телевидение, радио и т.д);
- социальные сети;
- наружная реклама (банер, вывеска, указатель);
- от друзей, родственников;

д) другие источники \_\_\_\_\_;

2. Как часто вы рекламируете компанию в интернете?  
а) чаще, чем в офлайн-каналах; б) в равной степени; в) реже, чем в офлайн-каналах; г) не рекламирую; д) не знаю; е) другое \_\_\_\_\_;

Источники информации:

Наша реклама в интернете

Реклама в социальных сетях

Мобильная реклама

Промоуслуги (реклама в журнале, альбоме, каталоге)

Реклама в журнале, альбоме, каталоге

Реклама на радио

Другое \_\_\_\_\_;

3. На что вы больше всего обращаете внимание при выборе компании?

Наша продукция  
Наша история  
Наша команда  
Наша репутация  
Наша цена  
Наше качество  
Наше обслуживание  
Наше местоположение  
Наше оборудование  
Наше производство  
Наше сырье  
Наша экологичность  
Наша безопасность  
Наша надежность  
Наше качество продукции  
Наше качество обслуживания  
Наше качество продукции и обслуживания  
Наше качество продукции и обслуживания (включая доставку)

Наша команда

Наша продукция

Наша история

Наша команда

Наша репутация

Другое \_\_\_\_\_;

4. Как вы оцениваете деятельность компании?

а) в целом положительно;

б) в целом отрицательно;

в) нейтрально;

г) затрудняюсь с ответом;

5. Как вы оцениваете качество обслуживания в ООО "Джапэн Авто Лайнс"?

а) очень высоко;

б) высоко;

г) низко;

д) ужасно;

е) другое \_\_\_\_\_;

6. Почему вы выбираете данную компанию?

а) хорошее качество товара;

б) приемлемая цена товара;

в) обслуживание;

г) местоположение;

д) другое \_\_\_\_\_;

7. Что вам не нравится в данной компании?

а) качество товара;

б) высокая ценовая политика;

в) уровень обслуживания;

г) местоположение;

д) ассортимент;

е) другое \_\_\_\_\_;

8. Как часто вы приобретаете товар в ООО "Джапэн Авто Лайнс"?

а) в первый раз;

б) второй или третий раз;

в) частый покупатель;

9. Посоветовали бы вы ООО "Джапэн Авто Лайнс" своему окружению?

а) да;

б) возможно;

в) не знаю;

г) нет;

е) другое \_\_\_\_\_

10. Что на ваш взгляд необходимо ввести в деятельность данной компании?

- а) изменить рекламу;
- б) внедрить новые формы обслуживания;
- в) улучшить качество обслуживания;
- г) другое \_\_\_\_\_;

11. Ваш возраст:

- а) от 16 до 20;
- б) от 20 до 25;
- в) от 25 до 30;
- г) от 30 до 35;
- д) от 35 до 45;
- е) от 45-65;
- ж) другой \_\_\_\_\_

Благодарим за ответы!

*Краткие методические указания*

Разработка анкеты – важная часть подготовки исследования. От ее качества будет зависеть интерпретация результатов всей работы. Добротность анкеты – это условие получения не какой-то информации о реальности, а именно той, которая необходима для решения поставленных исследователем задач. Поэтому анкета не является самостоятельным документом, а представляет собой часть программы исследования, ее методического раздела. Приступать к созданию анкеты следует тогда, когда выстроена логика исследования, определены цели, предмет и объект исследования. Анкета только в том случае сможет стать средством достижения поставленных целей, если будет правильно построена.

*Шкала оценки*

1. Соблюдение структуры анкеты (Анкета составлена в соответствии с заявленной структурой: вводная часть, основная часть, «паспортичка»). 2 балла

2. Качество вопросов анкеты (Вопросы составлены в соответствии с требованиями, указанными в Памятке по составлению анкеты) - 3 балла

3. Аккуратность оформления (Анкета оформлена в соответствии с требованиями, без исправлений, помарок и т.п.) 1 балл

4. Грамотность (Анкета составлена без грамматических и орфографических ошибок; отсутствуют речевые и стилистические ошибки) 1 балл

## **5.2 Список вопросов к устному собеседованию**

1. Обоснуйте актуальность выбранной темы с точки зрения практического решения актуальной проблемы в сфере сервиса;

2. Назовите основную цель работы и задачи, решение которых связано с реализацией поставленной цели;

3. Определите границы исследования (объект, предмет);

4. Какие методы исследования будут использованы в работе;

5. Какие зарубежные источники использованы в работе?

6. Что показал анализ результатов опроса потребителей?

*Краткие методические указания*

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно, с учетом представленных контрольных вопросов по теме. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованную рабочей программой учебную литературу. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это будет способствовать успешному освоению материала и эффективному использованию его на . При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

*Шкала оценки*

введение - 10 баллов

2 раздел - 25 баллов

3 раздел - 35 баллов

заключение - 10 баллов

защита - 20 баллов