

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий  
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных  
наук, математики и  
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.О.16.02 Сервисная деятельность  
на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)  
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)  
Форма обучения: Очная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Формирование целостного представления о теории и практике сервисной деятельности, направленной на удовлетворение разнообразных потребностей человека в социальнокультурной сфере, а также подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление с историей становления и развития сервисной деятельности.
- формирование навыков познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;
  - выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
  - овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
  - формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
  - знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, сервисного, ресторанного обслуживания;
  - ознакомление со стандартами сервисного обслуживания;
  - формирование умения разработки новых услуг в сфере сервиса.

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Сервисная деятельность» изучается в 3 семестре и является предшествующей для следующих дисциплин : «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экспертиза и диагностика объектов сервиса» и др. Дисциплина формирует базовые знания в сфере сервисной деятельности.

## 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Виды занятий	Семестр 3	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	51
Лекционные (ЛК)	17	17
Практические (семинарские)	34	34

(ПЗ, СЗ)		
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	57	57
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-1	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	Знать: базовые составляющие задач. Способы нахождения информации.  Уметь: анализировать задачи, выделяя их базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи.  Владеть: способностью находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи
УК-1	УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Знать: возможные варианты решения задач  Уметь: рассматривать возможные варианты решения задачи  Владеть: способностью оценивать достоинства и недостатки поставленных задач
УК-1	УК-1.3. Грамотно,	Знать: теоретическую

	логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки	информацию по предложенным фактам  Уметь: грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки  Владеть: способностью формировать собственные суждения и оценки
УК-1	УК-1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Знать: : факты сферы сервиса  Уметь: отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности  Владеть: методикой отличия фактов от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
УК-1	УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Знать: возможные решений сервисных задач  Уметь: определять и оценивать последствия возможных решений задачи  Владеть: технологией решения сервисных задач
ПК-2	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности и теорию организации обслуживания, основы сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека, отечественный опыт сервисной деятельности, основы клиентоориентированных технологии в сервисной

		<p>деятельности.</p> <p>Уметь: систематизировать научнотехническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности, учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, анализировать инфраструктуру обслуживания с учётом поведения человека, применять на практике знания об организации технологий обслуживания в деятельности специалиста сервиса, применять клиентоориентированные технологии в разных видах сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: способами организации процесса обслуживания при совершении заказа на предприятиях сервиса, методами определения видов сервисной деятельности в соответствии с запросами и потребностями потребителя, приемами внедрения традиционных форм и способов сервиса на предприятиях сервиса, технологией разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности.</p>
ПК-2	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	<p>Знать: принципы классификации услуги их характеристики, возможности предприятий, оказывающих услуги населению, особенности взаимоотношений специалистов по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности, зарубежный опыт сервисной деятельности, методы</p>

		<p>бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, особенности системы клиентских отношений.</p> <p>Уметь: решать основные проблемы психологической составляющей сервиса на предприятиях, диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с историческими традициями, осуществлять консультирование клиента, разрабатывать системы клиентских отношений.</p> <p>Владеть: приемами выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности, технологиями определения типологии потребителей и построении подходов к ним в процессе сервисной деятельности, приемами консультирования клиента при работе с ним в контактной зоне, технологией разработки системы клиентских отношений.</p>
ПК-2	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<p>Знать: формы и способы оказания услуг, современные стандарты качества сервисного обслуживания, специфику деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека, основные нормы и правила взаимодействия с клиентом в контактной зоне, основные системы клиентских отношений.</p> <p>Уметь: проектировать программу обслуживания клиентов, сегментировать потребительский</p>

		<p>рынок сервисных услуг, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности, анализировать и совершенствовать системы клиентских отношений.</p> <p>Владеть: приемами внедрения инновационных форм и способов сервисной деятельности на предприятиях, методами диверсификации сервисной деятельности, способами организации и экспертизы контактной зоны предприятия сервиса, технологией совершенствования системы клиентских отношений.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Предпосылки развития сервисной деятельности.	Исторические предпосылки развития сервисной деятельности.	13	2	4	0	7
	1.2	Теория услуг.	Основы теории услуг.	15	3	5	0	7
2	2.1	Сервисные процессы.	Сервисные процессы: сущность и структура.	13	2	4	0	7
	2.2	Сервисные технологии.	Сервисные технологии: сущность и структура.	13	2	4	0	7
3	3.1	Правовое регулирование сервисной деятельности.	Основы правового регулирования сервисной деятельности.	13	2	4	0	7

	3.2	Особенности обслуживания	Особенности обслуживания различных категорий потребителей.	13	2	4	0	7
4	4.1	Психология сервиса.	Психологические основы сервиса.	13	2	4	0	7
	4.2	Инновационный сервис.	Инновационный сервис: сущность и структура.	15	2	5	0	8
Итого				108	17	34	0	57

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Исторические предпосылки развития сервисной деятельности.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	2
	1.2	Основы теории услуг.	Основы теории услуг. Принципы классификации услуг и их характеристики. Теория организации обслуживания.	3
2	2.1	Сервисные процессы: сущность и структура.	Качество и безопасность услуг. Жизненный цикл услуг.	2
	2.2	Сервисные технологии: сущность и структура.	Сервис и сервисные технологии. Разработка и создание новых услуг.	2
3	3.1	Основы правового регулирования сервисной деятельности.	Государственное регулирование сервисной деятельности. Общероссийские стандарты качества.	2
	3.2	Особенности обслуживания различных категорий	Категории потребителей и особенности их обслуживания. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.	2



		потребителей.		
4	4.1	Психологические основы сервиса.	Культура сервиса. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности».	2
	4.2	Инновационный сервис: сущность и структура	Информационный сервис и Интернет-экономика. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	2

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Исторические предпосылки развития сервисной деятельности.	История развития сервисной деятельности в России. Методологические основы сервисной деятельности.	4
	1.2	Основы теории услуг.	Особенности функционирования отдельных групп услуг. Разработка и реализация технологии процесса сервиса.	5
2	2.1	Сервисные процессы: сущность и структура.	Предприятия сферы услуг. Трудовой коллектив. Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Чита.	4
	2.2	Сервисные технологии: сущность и структура.	Проектирование новой услуги в сфере сервиса. Технологии услуг социально-культурной сферы.	4
3	3.1	Основы правового регулирования сервисной деятельности.	Анализ стандартов сервиса. Качество обслуживания и производительность.	4
	3.2	Особенности обслуживания различных категорий потребителей.	Формирование клиентурных отношений. Организация и экспертиза контактной зоны предприятия сервиса.	4
4	4.2	Инновационный сервис:	Разработка инноваций в сервисной деятельности. Подготовка кадров для	5

		сущность и структура.	сервисной деятельности.	
--	--	-----------------------	-------------------------	--

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Культурно-психологические предпосылки развития сервисной деятельности в мире. Закономерности становления и совершенствования сервисной деятельности в России XIV-XX. вв. Характеристика организаторов сервисной деятельности Структура сервисной деятельности.	Аннотирование литературы. Подготовка к собеседованию. Подготовка к тестированию.	7
	1.2	Культурно-психологические предпосылки развития сервисной деятельности в мире. Закономерности становления и совершенствования сервисной деятельности в России XIV-XX. вв. Характеристика организаторов сервисной деятельности. Структура сервисной деятельности.	Аннотирование литературы. Подготовка к собеседованию. Подготовка к тестированию.	7
2	2.1	Целенаправленность современного сервиса и сервисной деятельности. Роль малого бизнеса в	Подготовка электронных презентаций. Подготовка к тестированию.	7

		развитии сервисной деятельности. Основные методы в организации сервисной деятельности.		
	2.2	Целенаправленность современного сервиса и сервисной деятельности. Роль малого бизнеса в развитии сервисной деятельности. Основные методы в организации сервисной деятельности.	Подготовка электронных презентаций. Подготовка к тестированию.	7
3	3.1	Сущность правовых отношений, пути и формы их формирования. Влияние сервисной деятельности на социальную активность людей.	Анализ нормативных документов сферы сервиса. Подготовка к тестированию. Выполнение электронной презентации.	7
	3.2	Сущность правовых отношений, пути и формы их формирования. Влияние сервисной деятельности на социальную активность людей.	Анализ нормативных документов сферы сервиса. Подготовка к тестированию. Выполнение электронной презентации.	7
4	4.1	Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности российского общества. Инновационная стратегия в системе обмена.	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.	7
	4.2	Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности российского общества. Инновационная стратегия в системе обмена.	Подготовка к тестированию. Подготовка к собеседованию.	8

**4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **5.1. Основная литература**

#### **5.1.1. Печатные издания**

1. 1. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов высших проф. учеб. заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм". - Москва : Альфа : ИНФРА-М, 2011. 207 с. 2. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

#### **5.1.2. Издания из ЭБС**

1. 1. Казакевич Т.А. Сервисная деятельность : Учебное пособие / Казакевич Т.А. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 186 с. — Режим доступа: 11 <http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C> 2. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976514157-SCN0000/000.html> 3. Никитина О.А. История курортного дела и спа-индустрии: учебное пособие для СПО / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 139 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/3495ADD1-8628-47D1-B274-D83C990A1E41>

### **5.2. Дополнительная литература**

#### **5.2.1. Печатные издания**

1. 1. Введение в специальность: история сервиса: учеб. пособие/ Аманжолова Дина Ахметжановна [и др.]. - Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с. 2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник/ Велединский Валерий Георгиевич. Москва: Кнорус, 2010. 176 с. 3. Устюжина А.Ю. Проектирование услуг: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с.

#### **5.2.2. Издания из ЭБС**

1. 1. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/4B99E687-B5E5-4F3E-AADB-743EBA720ED3>

### **5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Название	Ссылка
----------	--------

Электронно-библиотечная система «Юрайт»	система	<a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a>
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	система	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	портал	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, АBBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) MOODLE

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного

освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемноориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации

13

различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются

преподавателем):

- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
  - уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
  - уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
  - владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
  - уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
  - при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
  - оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
  - при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
  - владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).
- Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебнопознавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов)

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение

актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.



Разработчик/группа разработчиков:  
Алена Юрьевна Устюжина

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.