МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижегородский государственный педагогический университет

имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета

Протокол № 6

«22» февраля 2019г.

**программа модуля**

**«Управленические основы сервисной деятельности»**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль «Сервис предоставления услуг населению»

Форма обучения – заочная

Трудоемкость модуля – 16 з.е.

г. Нижний Новгород

2019 год

Программа модуля «Управленческие основы сервисной деятельности» разработана на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514;
2. Профессионального стандарта «Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)»;
3. Учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Сервис предоставления услуг населению», утв. Ученым советом НГПУ им. К Минина «22» февраля 2019 г., протокол № 6.

Авторы:

|  |  |
| --- | --- |
| *ФИО, должность* | *кафедра* |
| Смирнова Ж.В., доцент | технологий сервиса и технологического образования |

Одобрена на заседании выпускающей кафедры технологий сервиса и технологического образования (протокол № 7 от 20.02.2019)

**Содержание**

1. Назначение образовательного модуля…………………………………………….…….......4
2. Характеристика образовательного модуля…………………………………………….........4
3. Структура образовательного модуля…………………………………………………..........6
4. Методические указания для обучающихся по освоению модуля……………………........7
5. Программы дисциплин образовательного модуля……………………………………........8
   1. Программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса».................................................................................................9
   2. Программа дисциплины «Технология управления предприятием сервиса»......................................................................................................................15
   3. Программа дисциплины «Современные технологии в управления сервисной деятельности» ……………........................................................................................21
   4. Программа дисциплины «Подбор персонала в сервисной деятельности»..........26
   5. Программа дисциплины «Зарубежный опыт сервисной деятельности»..............31
6. Программа практики....................................................................................не предусмотрена
7. Программа итоговой аттестации по модулю……………………………............................35

**1. назначение модуля**

Данный модуль рекомендован для освоения бакалаврами направления подготовки 43.03.01 «Сервис». В основу разработки модуля легли требования профессиональный стандарта «Сервис предоставления услуг населению», Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Программа модуля ориентирована на формирование профессиональной готовности к реализации трудовых действий, установленных Профессиональным стандартом и общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных компетенций ФГОС высшего образования.

Модуль «Управленческая основа сервисной деятельности» предназначен для формирования профессиональных компетенций.

Выполнено согласование компетенций и трудовых действий, прописанных в профессиональном стандарте «Сервис предоставления услуг населению», сформулированы образовательные результаты модуля.

В модуле присутствует базовый и вариативный блок учебных дисциплин, что обеспечивает обучающимся возможность построить свою индивидуальную образовательную программу в соответствии с их интересами и способностями. Модуль изучается на первом и втором курсе.

В ходе освоения модуля обучающийся создает собственную информационную среду, дальнейшее формирование которой будет продолжено в рамках освоения других модулей универсального бакалавриата и всех модулей профессиональной подготовки.

**2. ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ**

**2.1. Образовательные цели и задачи**

Задачи основной образовательной программы направлены на достижение целей в области обучения и воспитания и связаны с методическим обеспечением реализации ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Срок получения образования по программе бакалавриата по направлению подготовки в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, независимо от применяемых образовательных технологий, составляет 3 года.

Модуль ставит своей **целью**: создать условия для формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у выпускника, способствующих его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда, а также компетентностей в предметных областях.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1. Создать условия для понимания основных теоретических понятий в области управления сервисной деятельности объектов сервисной деятельности.

2. Создать предметную информационно-образовательную базу для формирования определенных навыков применения организаторских способностей в области управления предприятиями сервиса.

3. Создать условия обучающемуся для глубокого освоения законодательной базы в обеспечении контроля безопасного проживания с соблюдением прав и законодательных интересов граждан.

**2.2. Образовательные результаты (ОР) выпускника**

Согласно ФГОС ВО для направления подготовки 43.03.01 у бакалавров должна быть сформированы следующие компетенции:

**ОПК-4:** Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов

ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн

ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

**ОПК-6:** Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области

ОПК-6.2.Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности

ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

**ПК-2:** Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК.2.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами

ПК.2.2. Применяет методы управления проектами

ПК.2.3. Участвует в в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

**УК-2:** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

УК.2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач

УК.2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

УК.2.4. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время

УК.2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта

**УК-3:** Способен осуществлять социальное взаимодействие и

реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п)

УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Содержание образовательных  результатов | ИДК | Методы обучения | Средства оценивания образовательных результатов |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению  сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды деятельности предприятий сервиса, необходимых для принятия стратегических и оперативных управленческих решений | ОПК-6.1, ОПК-6.2,  ОПК-6.3, ОПК-6.4  ОПК-4.1, ОПК-4.2  ОПК-4.3, ПК-2.1  ПК-2.2, ПК-2.3  УК-3.1, УК-3.2  УК-3.3, УК-3.4  УК.2.1., УК.2.2  УК.2.3, УК.2.4, УК.2.5 | Метод проблемного обучения | Практика -ориентированные задания.  Тестирование. |
| ОР. 2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОПК-6.1, ОПК-6.2,  ОПК-6.3, ОПК-6.4  ОПК-4.1, ОПК-4.2  ОПК-4.3, ПК-2.1  ПК-2.2, ПК-2.3  УК-3.1, УК-3.2  УК-3.3, УК-3.4  УК.2.1., УК.2.2  УК.2.3, УК.2.4, УК.2.5 | Метод проблемного обучения | Практика -ориентированные задания.  Тестирование. |

**2. 3. Руководитель и преподаватели модуля**

*Руководитель:* Смирнова Ж.В., к.п.н., доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования.

*Преподаватели:* Смирнова Ж.В., к.п.н., доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования

**2.4. Статус образовательного модуля**

Модуль является обеспечивающим первоначальные понятия знаний для всех других профессиональных модулей универсального бакалавриата

Для изучения модуля необходимы знания по дисциплине «Обществознание» в объеме программы средней школы.

**2.5. Трудоемкость модуля**

|  |  |
| --- | --- |
| **Трудоемкость модуля** | **Час./з.е.** |
| Всего | 576/16 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 98/2,7 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 441/12,25 |
| практика | - |
| итоговая аттестация | - |

**3. Структура модуля**

**«Управленческая основа сервисной деятельности»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Дисциплина | Трудоемкость (час.) | | | | | Трудоемкость (з.е.) | Порядок изучения | Образовательные результаты  (код ОР) |
| Всего | Контактная работа | | Самостоятельная работа | Аттестация |
| Аудиторная работа | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| 1. Дисциплины, обязательные для изучения | | | | | | | | | |
| К.М.10 | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса | 180 | 28 | - | 135 | экзамен,  зачет | 5 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.10.01 | Технология управления предприятием сервиса | 180 | 20 | - | 148 | зачет | 5 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.10.02 | Современные технологии в управления сервисной деятельности | 144 | 34 | - | 106 | зачет | 4 | 1 | ОР.1  ОР.2 |
| 1. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | |
| К.М.10.ДВ.01.01 | Подбор персонала в сервисной деятельности | 72 | 16 | - | 52 | Зачет, экзамен | 2 | 1 | ОР.2 |
| К.М.10.ДВ.01.02 | Зарубежный опыт сервисной деятельности | 72 | 16 | - | 52 | Зачет, экзамен | 2 | 1 | ОР.2 |
| 1. АТТЕСТАЦИЯ | | | | | | | | | |
| К.М.10.04(К) | Экзамены по модулю "Организационно-управленческий" | 36 | - | - | - | экзамен | - | 4 | - |

**4. Методические указания для обучающихся**

**по освоению Модуля**

1. Для эффективной организации самостоятельной работы необходимо зарегистрироваться в системе электронного обучения НГПУ <http://moodle.mininuniver.ru>. Здесь представлены все дисциплины модуля: теоретический материал, задания для лабораторных и практических работ, необходимые полезные ссылки, тесты и др.
2. Предполагается следующий порядок изучения темы. На лекции преподаватель кроме теоретического материала, информирует студентов о том, как будет проходить практическое занятие, какую литературу (основную и дополнительную) они должны прочитать, какой материал из электронного курса проработать, что подготовить (ответить на контрольные вопросы, подготовиться к выполнению лабораторной работы, подобрать необходимые материалы для проекта и т.д.).
3. Самостоятельная работа на лекции предполагает конспектирование наиболее существенных моментов темы. Опорный конспект состоит из основных теоретических положений, фактов, описания технологий, методов работы и т.д.
4. В учебно-методическом комплексе дисциплины (ЭУМК) представлены информационные материалы по изучаемым темам. По всем заданиям представлены критерии для качественного выполнения практических работ, проектных и творческих заданий, подготовки докладов и др.
5. Подготовленные по каждой теме вопросы/задания для самопроверки позволят осуществить текущий контроль знаний и понять, насколько успешно происходит продвижение в освоении учебной дисциплины.
6. Промежуточный контроль по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» - экзамен, по всем остальным зачет. Вопросы к зачетам и экзамену приведены в ЭУМК, кроме того предполагается итоговое тестирование.
7. Следует обратить внимание на то, что некоторые темы Вы изучаете самостоятельно по рекомендуемым источникам. Вам будет крайне полезно обратиться к учебникам, учебным пособиям и рекомендованным электронным ресурсам при изучении каждой темы.
8. По каждой дисциплине в ЭУМК приведен рейтинг-план дисциплины.

**5. ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН МОДУЛЯ**

**5.1. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению жилищным фондом (согласно профстандарту).

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**ОПК-6:** способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области

ОПК-6.2.Обоснованно применяет нормативно- правовую документацию в области своей профессиональной деятельности

ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

**ПКО-4:** способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса.

ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов

ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн

ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.

В результате освоения данной дисциплины студент должен:

***Знать:***

* основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
* особенности бизнес-планирования деятельности предприятий сервиса;
* основы эффективности принятия управленческих решений на предприятиях сервиса;

***Уметь:***

* самостоятельно анализировать научную литературу;
* выполнять экономические расчеты и обоснования;
* определять финансовые результаты деятельности предприятия;
* проводить анализ и разрабатывать рекомендации по повышению эффективности функционирования сервисного предприятия (коммерческой фирмы);
* прогнозировать спрос и предложение на услуги;
* планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса;

***Владеть:***

* экономической терминологией, лексикой и основными экономическими категориями;
* методами учета и анализа финансовых результатов деятельности сервисного предприятия;
* методами экономических исследований в области профессиональной деятельности;
* умением обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

**2. Место в структуре модуля**

Данный курс является дисциплиной базовой части профессионального цикла учебного плана направления подготовки 43.03.01 «Сервис» и изучается на 3 курсе в объёме 5 зачётных единиц. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами сервисной направленности, включенными в программу бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис», такими как «Сервисная деятельность».

**3. Цели и задачи**

Целью дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» является формирование профессиональных компетенций бакалавра по направлению «Сервис» в области организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Задачи дисциплины:

* подготовка студентов в области определения и анализа основных показателей деятельности сервисного предприятия;
* приобретение теоретических знаний и практических навыков для эффективной организации деятельности предприятий сервиса;
* изучение ресурсного обеспечения предприятия, издержек и результатов его производственно-хозяйственной деятельности;
* получение теоретических знаний и практических навыков в области планирования деятельности предприятий сервиса;
* закрепление и совершенствование навыков оценки экономической эффективности работы предприятия.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению  сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды деятельности предприятий сервиса, необходимых для принятия стратегических и оперативных управленческих решений | ОР.1.1.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению  сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды деятельности предприятий сервиса, необходимых для принятия стратегических и оперативных управленческих решений | ОПК-6.1  ОПК-6.2  ОПК-6.3  ОПК-6.4  ОПК-4.1  ОПК-4.2  ОПК-4.3 | Тестирование в ЭОС  Кейс-задание |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.1.1 | Демонстрирует знания  по работе заключения договоров с организацией на процесс управления предприятиями сервисной деятельности | ОПК-6.1  ОПК-6.2  ОПК-6.3  ОПК-6.4  ОПК-4.1  ОПК-4.2  ОПК-4.3 | Тестирование в ЭОС |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Прак. |
| **Раздел 1. Основы организации деятельности предприятия** | **4** | **6** |  | **35** | **45** |
| 1.1. Организация и управление процессом оказания услуг | 1 | 2 |  | 5 | 7 |
| 1.2. Основы организации деятельности предприятия | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| 1.3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса | 2 | 2 |  | 20 | 24 |
| **Раздел 2. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса** | **4** | **6** |  | **35** | **45** |
| 2.1. Основы внутрифирменного планирования | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| 2.2. Планирование маркетинга | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| * 1. Планирование объема производства и оказания услуг | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| 2.4. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда | 1 | 1 |  | 5 | 7 |
| **Раздел 3. Основы инвестиционного и бизнес-планирования на предприятии сферы сервиса** | **4** | **4** |  | **35** | **43** |
| 3.1. Планирование издержек предприятия сферы сервиса | 2 | 2 |  | 25 | 29 |
| 3.2. Финансовый план предприятия | 2 | 2 |  | 10 | 14 |
| Контроль |  |  |  |  | **9** |
| **Итого:** | **12** | **16** |  | **135** | **180** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Лабораторный практикум

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Образовательные результаты | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Основы организации деятельности предприятия** | | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.1.1 | Кейс-задание | Формы для оценки Кейс-задания | 15-20 | 1 | 15 | | 20 |
| Контрольное тестирование по разделу | Тестовый контроль по разделу | 5-10 | 1 | 5 | | 10 |
| **Раздел 2. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса** | | | | | | | | |
|  | ОР.2.1.1 | Контрольное тестирование по разделу | Тестовый контроль по разделу | 5-10 | 1 | 5 | | 10 |
| **Раздел 3. Основы инвестиционного и бизнес-планирования на предприятии сферы сервиса** | | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.1.1 | Кейс-задание | Формы для оценки Кейс-задания | 15-20 | 1 | 15 | | 20 |
| Контрольное тестирование по разделу | Тестовый контроль по разделу | 5-10 | 1 | 5 | | 10 |
|  |  |  | экзамен |  |  | 10 | | 30 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | | 100 |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск: ТУСУР, 2016. - 164 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>

2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 138 с.: ил. - Библиогр.: с. 119-120.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др.; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. - 9-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 446 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02263-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786>

2. Марусева, И.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие / И.В. Марусева, А.В. Кокарева ; под общ. ред. И.В. Марусевой. - Изд. 2-е, перераб. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 591 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9885-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>

3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др.; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. - 9-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 446 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02263-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786>

4. Мухаев, Р.Т. Система государственного и муниципального управления: учебник / Р.Т. Мухаев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 687 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01733-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117906>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Смирнова Ж.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Учебно-методическое пособие. – Н. Новгород: НГПУ , 2015.- 130с.

2. Электронная информационно-образовательная среда НГПУ им.К Минина (ЭИОС НГПУ им. К Минина) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://edu.mininuniver.ru/course/index.php>

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| [*https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2052*](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2052) | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Электронный учебно-методический комплекс |
| <http://bwbooks.net/index.php?author=romanovichja&book=2006&category=biznes&id1=4> | Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник М.: Дашков и Ко, 2015. |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.2. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Технология управления предприятием сервиса», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых функция специалиста по управлению предприятиями сервисной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать рядом «входных» знаний, умений и владений, в частности: уметь применять теоретические знания в практических целях, грамотно ставить и решать организационные задачи по организации деятельности в области сервиса, использовать инновационные научные технологии в сфере сервиса.

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**ПК-2:** Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса.

ПК.2.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами

ПК.2.2. Применяет методы управления проектами

ПК.2.3. Участвует в в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

**УК-3:** Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п)

УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд

**2. Место в структуре модуля**

Дисциплина модуля «Технология управления предприятием сервиса» предназначена для обучающихся 3 курса.

Для освоения дисциплины «Технология управления предприятием сервиса» обучающиеся должны владеть знаниями, умениями, навыками и компетенциями, приобретенными в результате изучения таких предшествующих дисциплин, как: «Сервисная деятельность», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и др.

Дисциплина «Технология управления предприятием сервиса» позволяет эффективно формировать общекультурные и профессиональные компетенции, способствует всестороннему развитию личности студентов и гарантирует качество их подготовки.

Знания, умения, навыки и компетенции, полученные студентами в результате освоения дисциплины «Технология управления предприятием сервиса», необходимы для освоения ряда других частей ОПОП: «Управление персоналом», «Основы процессов и систем сервисной деятельности» и др.

**3.** **Цели и задачи**

Целью дисциплины «Технология управления предприятием сервиса» является подготовка бакалавра, обладающего: системой знаний в области современных технологий поиска идей по созданию новых продуктов и услуг, технологий разработки услуги и управления процессом оказания и продвижения услуг; умением применять знания на практике; овладение современными технологиями и методами оптимизации сервисной деятельности; технологиями диагностики и совершенствования объектов сервиса.

Задачи курса «Технология управления предприятием сервиса»:

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственно-технологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;

- тренировка практического умения осуществлять мониторинг потребностей клиента, диагностику и совершенствование объектов сервиса;

* владение студентами-бакалаврами технологиями, практическими методиками и инструментами для разработки новых услуг, организации и планирования деятельности предприятий сервиса формирование у студентов устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе управления предприятием сервиса, оказания услуги потребителю.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению  сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды деятельности предприятий сервиса, необходимых для принятия стратегических и оперативных управленческих решений | ОР.1.2.1 | Демонстрирует навыки работы повышения экономической устойчивости предприятий жилищного и коммунального хозяйства | ПК-2.1  ПК-2.2  ПК-2.3  УК-3.1  УК-3.2  УК-3.3  УК-3.4 | Тестирование в ЭОС  Практико-ориентированные задачи |
| ОР. 2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.2.1 | Демонстрирует знания  правил систему управления технического обслуживания, текущего и капитального ремонта жилищного фонда | ПК-2.1  ПК-2.2  ПК-2.3  УК-3.1  УК-3.2  УК-3.3  УК-3.4 | Тестирование в ЭОС |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Технология как элемент внутренней среды сервисной организации** | **2** | **3** |  | **40** | **45** |
| Тема 1.1. Основные понятия, цели и задачи дисциплины | 1 | 2 |  | 20 | 23 |
| Тема 1.2. Понятие технологии. Сущностная характеристика; основные понятия, определения и  специфические особенности. | 1 | 1 |  | 20 | 22 |
| **Раздел 2. Технологии поиска инновационных идей для разработки новых услуг** | **2** | **3** |  | **40** | **45** |
| Тема 2.1. Роль креативности в современном бизнесе. | 2 | 3 |  | 40 | 45 |
| **Раздел 3 Проектирование процесса оказания услуги (процесса обслуживания)** | **2** | **3** |  | **40** | **45** |
| Тема 3.1. Поиск оптимальных организационных и технических решений при проектировании процессов оказания услуг на предприятиях сферы сервиса. | 1 | 2 |  | 20 | 23 |
| Тема 3.2. Принципы и  методы проектирования процессов оказания услуг. | 1 | 1 |  | 20 | 22 |
| **Раздел 4. Проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса** | **2** | **3** |  | **28** | **33** |
| Тема 4.1. Технологии управления сервисными системами. Миссия и стратегия  предприятия сервиса. Виды стратегий. | 2 | 3 |  | 28 | 33 |
| Зачёт /зачет с оценкой |  |  |  |  | **12** |
| **Итого:** | 8 | **12** |  | **148** | **180** |

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Метод проектов

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Технология как элемент внутренней среды сервисной организации** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.2.1 | Тестирование | Тестирование в ЭОС | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практико-ориентированных задач | 10-15 | 1 | 10 | 15 |
| **Раздел 2. Технологии поиска инновационных идей для разработки новых услуг** | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.2.1 | Тестирование | Тестирование в ЭОС | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| **Раздел 3 Проектирование процесса оказания услуги (процесса обслуживания).** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.2.1 | Тестирование | Тестирование в ЭОС | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| **Раздел 4. Проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса** | | | | | | | |
| 4 | ОР.1.2.1 | Тестирование | Тестирование в ЭОС | 7-10 | 1 | 7 | 10 |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практико-ориентированных задач | 10-15 | 1 | 10 | 15 |
|  |  |  | Зачёт |  |  | 10 | 30 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Марусева, И.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий): учебное пособие / И.В. Марусева, А.В. Кокарева ; под общ. ред. И.В. Марусевой. - Изд. 2-е, перераб. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 591 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9885-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>

2. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др.; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. - 9-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 446 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02263-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786>

*7.2 . Дополнительная литература*

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. - 9-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 446 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02263-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786>

2. Алавердов, А.Р. Управление человеческими ресурсами организации: учебник / А.Р. Алавердов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Университет «Синергия», 2017. - 681 с. : ил., табл. - (Университетская серия). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0269-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455415>

3. Шапиро, С.А. Управление трудовой карьерой работников организации: учебное пособие / С.А. Шапиро, П.И. Ананченкова. - Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 300 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9323-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469693>

4. Сидоренков, А.В. Управление эффективностью групп и команд в организации: учебное пособие / А.В. Сидоренков, Н.Ю. Ульянова; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 325 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9275-1989-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493314>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Смирнова Ж.В. Муниципальное управления городским хозяйство  
учебно-методическое пособие / Мининский университет. Нижний Новгород, 2018

2. Смирнова Ж.В. Организация и планирование в жилищном и коммунально-бытовом хозяйстве учебно-методическое пособие / НГПУ им.К.Минина. Нижний Новгород, 2014.

3. Электронная информационно-образовательная среда НГПУ им.К Минина (ЭИОС НГПУ им. К Минина) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://edu.mininuniver.ru/course/index.php>

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2052> | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Электронный учебно-методический комплекс |
| <http://znanium.com/spec/catalog/author/?id=77e6d37e-efac-11e3-9244-90b11c31de4c&page=2> | Государственное и муниципальное регулирование экономики и инфраструктуры / под ред. И.А. Куянцева. - М. : Студенческая наука, 2012. - Ч. 2. Сборник студенческих работ. - 2069 с. - (Вузовская наука в помощь студенту). - ISBN 978-5-00046-020-7 |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.3. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Современные технологии в управления сервисной деятельности», как и другие дисциплины модуля, служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению сервисной деятельностью. В Формирование соответствующих теоретических знаний для последующего применения их в своей трудовой деятельности одна из задач данного курса.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать рядом «входных» знаний, умений и владений, в частности: уметь применять теоретические знания в практических целях, грамотно ставить и решать организационные задачи по организации деятельности в области сервиса, использовать инновационные научные технологии в сфере сервиса.

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**УК-2:** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

УК.2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач

УК.2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

УК.2.4. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время.

УК.2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта

**2. Место в структуре модуля**

Курс «Современные технологии в управления сервисной деятельности» относится к дисциплинам вариативной части образовательного модуля «Организационно-управленческий»

Для изучения данной дисциплины требуются знания, полученные по дисциплинам «Сервисология», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и др.

**3. Цели и задачи**

Целью курса «Современные технологии в управления сервисной деятельности» сформировать у обучающихся целостное представление о методологические, методические и прикладные вопросы формирования управленческих решений в социально-экономических системах различного уровня

Задачи курса:

- изучить теоретические основы организации управления на предприятии;

- усвоить основные виды и технологии управления, применяемые в отечественной и зарубежной практике;

- овладеть современными технологиями совершенствования процессов управления.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код  ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению  сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды деятельности предприятий сервиса, необходимых для принятия стратегических и оперативных управленческих решений | ОР.1.3.1 | Демонстрирует навыки по применению на практике методов регулирования и оптимизации риска в процессе принятия управленческих решений | УК.2.1.  УК.2.2.  УК.2.3.  УК.2.4.  УК.2.5. | Тесты в ЭОС,  практико-ориентированные задачи. |
| ОР. 2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.3.1 | Демонстрирует навыки классифицировать основных методов управления | УК.2.1.  УК.2.2.  УК.2.3.  УК.2.4.  УК.2.5. | Тесты в ЭОС,  практико-ориентированные задачи.  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Организация управления и методы управления** | **5** | **10** |  | **35** | **50** |
| Тема 1.1 Организационно-правовые формы управления | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| Тема 1.2 Стадии жизненного цикла организаций.. | 1 | 2 |  | 5 | 8 |
| Тема 1.3 Новые формы функционирования и развития организаций как объектов управления. | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| Тема 1.4 Теория и практика управления интеграционными образованиями. | 2 | 4 |  | 10 | 16 |
| **Раздел 2. Основные виды и технологии управления в организациях** | **5** | **5** |  | **35** | **45** |
| Тема 2.1 Управление (руководство) организацией в целом | 2 | 2 |  | 20 | 24 |
| Тема 2.2. Понятие, сущность и функции культуры организации, ее место в системе управления. | 3 | 3 |  | 15 | 21 |
| **Раздел 3. Современные тенденции развития управления** | **4** | **5** |  | **36** | **45** |
| Тема 3.1 Изменение в содержании традиционных функций и форм управления. | 2 | 2 |  | 16 | 20 |
| Тема 3.2 Современные технологии командообразования | 2 | 3 |  | 20 | 25 |
| Зачёт |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **14** | **20** |  | **106** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Выполнение творческих заданий

Семинарские занятия

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
|  | **Раздел 1. Организация управления и методы управления** | | | | | | |
| 1 | ОР.1.3.1 | Тесты в ЭОС | Тесты в ЭОС | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| Практико-ориентированные задания. | Формы для оценки: Практико-ориентированных заданий | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
|  | **Раздел 2. Основные виды и технологии управления в организациях** | | | | | | |
| 2 | ОР.1.3.1 | Практико-ориентированные задачи. | Формы для оценки: Практико-ориентированных задачи | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| Тесты в ЭОС | Тестовый контроль по разделу | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
|  | **Раздел 3. Современные тенденции развития управления** | | | | | | |
|  | ОР.3.3.1 | Тесты в ЭОС | Тесты в ЭОС | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| Практико-ориентированные задачи. | Формы для оценки: Практико-ориентированных задачи | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
|  |  | Контрольная работа | Формы для оценки: контрольной работы | 7-10 | 1 | 7 | 10 |
|  | Итого: | |  |  |  | 55 | 100 |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

7.1. Основная литература:

1. Жуков, Б.М. Исследование систем управления: учебник / Б.М. Жуков, Е.Н. Ткачева. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 207 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01309-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495774>

2. Фомичев, А.Н. Исследование систем управления: учебник / А.Н. Фомичев. - 2-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 348 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02324-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495763>

7.2. Дополнительная литература:

1. Алавердов, А.Р. Управление человеческими ресурсами организации: учебник / А.Р. Алавердов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Университет «Синергия», 2017. - 681 с. : ил., табл. - (Университетская серия). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4257-0269-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455415>

2. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: учебник / А.В. Дейнека. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 288 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02375-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454057>

3. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 252 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>

4. Низовкина, Н.Г. Управление затратами предприятия (организации): учебное пособие / Н.Г. Низовкина. - Новосибирск: НГТУ, 2011. - 183 с. - ISBN 978-5-7782-1793-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228769>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1. Смирнова Ж.В. Муниципальное управления городским хозяйство  
учебно-методическое пособие / Мининский университет. Нижний Новгород, 2018

2. Смирнова Ж.В. Организация и планирование в жилищном и коммунально-бытовом хозяйстве учебно-методическое пособие / НГПУ им.К.Минина. Нижний Новгород, 2014.

3. Электронная информационно-образовательная среда НГПУ им.К Минина (ЭИОС НГПУ им. К Минина) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://edu.mininuniver.ru/course/index.php>

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2052> | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Электронный учебно-методический комплекс |
| <http://znanium.com/spec/catalog/author/?id=77e6d37e-efac-11e3-9244-90b11c31de4c&page=2> | Государственное и муниципальное регулирование экономики и инфраструктуры / под ред. И.А. Куянцева. - М.: Студенческая наука, 2012. - Ч. 2. Сборник студенческих работ. - 2069 с. - (Вузовская наука в помощь студенту). - ISBN 978-5-00046-020-7 |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ПОДБОР ПЕРСОНАЛА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Подбор персонала в сервисной деятельности», служит формированию профессиональных компетенций специалиста сервисной деятельности, содержание, характер и процесс формирования сервисных взаимоотношений, нормативное правовое обеспечение сервисной деятельности, права клиентов при получении услуг, а также организация сервисной деятельности как основы овладения будущими профессиональными социальными работниками навыками организации, а также технологиями оказания населению социальных услуг.

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**УК-2:** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

**2. Место в структуре модуля**

Данная дисциплина относится к дисциплине по выбору и является приоритетной среди других дисциплин этого блока образовательного модуля. Для изучения данной дисциплины необходимы знания по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Сервисная деятельность»

**3. Цели и задачи**

Целями освоения дисциплины «Подбор персонала в сервисной деятельности» является получение студентами знаний об организации сервисной деятельности как основы овладения приемами и методами организации социальных услуг населению, а также совершенствованию и развитию новых технологий оказания населению данного вида услуг.

Задачи дисциплины

- овладение основными понятиями сервисной деятельности, ее видов и сущности;

- рассмотрение субъектно-объектных и субъектно-субъектных отношений в сфере

сервиса;

- анализ организационных форм, целей, средств и результатов сервисной деятельности;

- изучение условий и факторов, влияющих на сервисное взаимодействие;

- анализ правовых основ, регламентирующих сервисную деятельность;

- овладение технологиями сервисной деятельности в сфере оказания населению социальных услуг;

- изучение организации деятельности по обеспечению и контролю качества социальных услуг населению.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код  ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР. 2.4.1 | Демонстрирует навыки в проведении социологического исследования с целью получения примеров культурных различий в установках, нормах, ценностях у представителей компаний | УК.2.1. | Решение практико-ориентированных задач.  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека** | **2** | **6** | **-** | **20** | **28** |
| Тема 1.1. Сервис и сервисная деятельность: понятие и отличительные особенности. | 1 | 2 | - | 5 | 8 |
| Тема 1.2. Потребности человека и их удовлетворение посредством предоставления услуг -сервисной деятельности | 0,5 | 2 | - | 5 | 7,5 |
| Тема 1.3. Услуга: понятие, характеристика, отличительные особенности | 0,5 | 2 | **-** | 10 | 12,5 |
| **Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности** | **2** | **2** | **-** | **20** | **24** |
| Тема 2.1. Персонал сервисной организации как субъект сервисной деятельности. | 2 | 2 | - | 20 | 24 |
| **Раздел 3. Работа с персоналом: цель, задачи и основные направления** | **2** | **2** | **-** | **12** | **16** |
| Тема 3.1. Личностный потенциал и требования к сотруднику сервисной организации | 1 | 1 | - | 6 | 8 |
| Тема 3.3. Сервисное поведение: понятие, характеристика | 1 | 1 | **-** | 6 | 8 |
| Зачет |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **6** | **10** | **-** | **52** | **72** |

5.2. Методы обучения

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, коммуникативные задачи и упражнения, творческие задания и др.) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
|  | **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека** | | | | | | |
| 1 | ОР. 2.4.1 | Решение практико-ориентированных задач | Формы для оценки: Практико-ориентированных задач | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
|  | **Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности** | | | | | | |
| 2 | ОР. 2.4.1 | Решение практико-ориентированных задач | Формы для оценки: Практико-ориентированных задач | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
|  | **Раздел 3. Работа с персоналом: цель, задачи и основные направления** | | | | | | |
| 3 | ОР. 2.4.1 | Решение практико-ориентированных задач | Формы для оценки: Практико-ориентированных задач | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
|  | ОР. 2.4.1 | Итоговая контрольная работа | Формы для оценки: контрольной работы | 10-25 | 1 | 10 | 25 |
|  |  | Итого: | |  | | 55 | 100 |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации : учебник / А.В. Дейнека. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 288 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02375-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454057>

2. Бобинкин, С.А. Психологические основы управления персоналом : учебное пособие / С.А. Бобинкин, Н.В. Филинова, Н.С. Акатова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет». Филиал в г. Клину. - Москв ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 172 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9177-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=460208>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Управление персоналом: учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк. - 3-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 280 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01749-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453363>

2. Методы и модели принятия решений в сфере управления персоналом: учебное пособие / Е. Крипак, Д. Домашова, Д.Н. Тимофеев и др.; под ред. Е.М. Крипак; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2014. - 162 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259267>

3. Макарова, И.К. Привлечение, удержание и развитие персонала компании: учебное пособие / И.К. Макарова, О.Е. Алехина, Л.М. Крайнова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва: Издательский дом «Дело», 2011. - 124 с.: ил. - (Образовательные инновации). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7749-0581-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443274>

4. Левушкина, С.В. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие / С.В. Левушкина; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 88 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-7567-0164-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484972>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

1.Мухина М.В., Смирнов Ж.В. Модуль СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: Основы сервисной деятельности. Сервисология: Учебно-методическое пособие / М. В. Мухина, Ж. В. Смирнова; НГПУ им. К. Минина. — Иваново: ЛИСТОС, 2015. — 164 с. ISBN — 978-5-905158-64-3

2. Колотилин Б. А., Селезнева Ж. В. Сбалансированное управление жилищно-коммунальным хозяйством: Монография. - Самара, 2010-98с. SBN: 978-5-9585-0376-6 УДК: 351/354 (075.8)

3. Электронная информационно-образовательная среда НГПУ им.К Минина (ЭИОС НГПУ им. К Минина) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://edu.mininuniver.ru/course/index.php

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=607> | Система управления ЖКХ: Электронный учебно-методический комплекс |
| http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365 | Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 284 с |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**5.5 ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Зарубежный опыт сервисной деятельности»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Зарубежный опыт сервисной деятельности», служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению сервисной деятельностью. Большая роль содержания дисциплины играет в формировании у обучающегося основных личностных социально-психологических качеств при непосредственном взаимоотношении с людьми в рамках договорных соглашений и общения в целом.

**Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:**

**УК-2:** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

**2. Место в структуре модуля**

Данная дисциплина относится к дисциплине по выбору и является приоритетной среди других дисциплин этого блока образовательного модуля. Для изучения данной дисциплины необходимы знания по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Сервисная деятельность»

**3. Цели и задачи**

Целями освоения дисциплины «Зарубежный опыт сервисной деятельности» является формирование у обучающихся необходимых теоретических знаний и практических навыков в сфере зарубежного опыта сервисной деятельности.

Задачи дисциплины изучение основных понятий сервисной деятельности, оценка современного состояния рынка услуг в странах мира, прогноз развития в сфере сервиса.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код  ИДК | Средства оценивания ОР |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР. 2.5.1 | Демонстрирует навыки в проведении социологического исследования с целью получения примеров культурных различий в установках, нормах, ценностях у представителей компаний | УК. 2.1. | Решение практико-ориентированных задач.  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1 Сервисная деятельность в 21 веке** | **2** | **6** | **-** | **17** | **25** |
| Тема 1.1. Теоретические подходы к понятию сервисная деятельность | 1 | 2 | - | 10 | 13 |
| Тема 1.2. Сервисная деятельность как экономическая категория | 0,5 | 2 | - | 7 | 9,5 |
| **Раздел 2. Становление сервиса** | 0,5 | 2 | **-** | **17** | **19,5** |
| Тема 2.1. История развития и особенности сервиса в странах мира | **2** | **2** | **-** | 10 | **14** |
| Тема 2.2. История развития и особенности сервиса в странах мира | 2 | 2 | - | 7 | 11 |
| **Раздел 3. Особенности развития сервисной деятельности в современном мире** | **2** | **2** | **-** | **18** | **22** |
| Тема 3.1. Мировая современная практика сервиса | 1 | 1 | - | 10 | 12 |
| Тема 3.2. Конфигурации бизнеса в сфере сервиса. | 1 | 1 | **-** | 8 | 10 |
| **Итого:** | **6** | **10** | **-** | **52** | **72** |

5.2. Методы обучения

В учебном процессе с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся используются активные и интерактивные формы проведения занятий (деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, коммуникативные задачи и упражнения, творческие задания и др.) в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой.

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности обучающегося | | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
|  | **Раздел 1 Сервисная деятельность в 21 веке** | | | | | | | | |
| 1 | ОР. 2.5.1 | Решение практико-ориентированных задач | Формы для оценки: Практико-ориентированных заданий | | 10-15 | 1 | 10 | | 15 |
|  | **Раздел 2. Становление сервиса** | | | | | | | | |
| 2 | ОР. 2.5.1 | Решение практико-ориентированных задач | Формы для оценки: Практико-ориентированных заданий | | 10-15 | 1 | 10 | | 15 |
|  | **Раздел 3. Особенности развития сервисной деятельности в современном мире** | | | | | | | | |
| 3 | ОР. 2.5.1 | Решение практико-ориентированных задач | Формы для оценки: Практико-ориентированных заданий | | 10-15 | 1 | 10 | | 15 |
|  | ОР. 2.5.1 | Контрольная работа | Формы для оценки: контрольной работы | | 15-25 | 1 | 15 | | 25 |
|  |  |  | Итоговый тест | |  |  | 10 | | 30 |
|  |  | Итого: | | |  | | 55 | | 100 |

**7. Учебно-методическое и информационное обеспечение**

*7.1. Основная литература*

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275-277. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

2. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие / В.А. Тётушкин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с. : ил.,табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1384-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Охотина, Н.М. Сервисология: учебное пособие / Н.М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 116 с. - Библиогр.: с. 89-91. - ISBN 978-5-8158-1897-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707>

2. Жуков, А.Л. Аудит человеческих ресурсов организации : учебное пособие / А.Л. Жуков, Д.В. Хабарова. - Москва ; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 363 с.: табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-2822-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497388>

3. Концепции управления человеческими ресурсами: учебное пособие / С.А. Шапиро, Е.К. Самраилова, О.В. Баландина, А.Б. Вешкурова. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 343 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-2540-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272156>

4. Салихов, Б.В. Экономическая теория: учебник / Б.В. Салихов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 723 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01762-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453923>

*7.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине*

* + - 1. Мухина М.В. Сервисная деятельность: метод.пособие для студентов ТЭФа,напр."Сервис","Туризм" Нижний Новгород: , 2010
      2. Мухина М.В. Сервисная деятельность: Учеб.-метод.пособие Нижний Новгород: НГПУ, 2012

*7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2052> | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Электронный учебно-методический комплекс |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины (модуля) требует наличия в аудитории мультимедийного оборудования (компьютер, видеопроектор, экран).

*9.2. Перечень информационных технологий для образовательного процесса, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем*

Информационные технологии: технология мультимедиа, Интернет-технология.

Технические и электронные средства обучения и контроля знаний студентов: ЭУМК в системе Moodle.

Перечень программного обеспечения: Интернет браузер, "Пакет MS Office", Microsoft Office Project Professional, LMS Moodle.

**7. ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Определение результатов освоения модуля на основе вычисления рейтинговой оценки по каждому элементу модуля**

Рейтинговая оценка по модулю рассчитывается по формуле:

Rjмод. =

Rjмод. – рейтинговый балл студента j по модулю;

, ,… – зачетные единицы дисциплин, входящих в модуль,

– зачетная единица по практике, – зачетная единица по курсовой работе;

, , … – рейтинговые баллы студента по дисциплинам модуля,

, – рейтинговые баллы студента за практику, за курсовую работу, если их выполнение предусмотрено в семестре.

Величина среднего рейтинга студента по модулю  лежит в пределах от 55 до 100 баллов.