МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижегородский государственный педагогический университет

имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета

Протокол № 6

«22» февраля 2019 г.

**программа модуля**

**«ОСНОВЫ ПРОЦЕССОВ И СИСТЕМ Сервисной деятельности»**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль «Сервис предоставления услуг населению»

Форма обучения – заочная

Трудоемкость модуля – 15 з.е.

г. Нижний Новгород

2019 год

Программа модуля «Основы процессов и систем 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 2019г., протокол № 6

Авторы:

|  |  |
| --- | --- |
| *ФИО, должность* | *кафедра* |
| Мухина М.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 |
| 1. Характеристика образовательного модуля……………………………………………. | 4 |
| 1. Структура образовательного модуля………………………………………………….. | 6 |
| 1. Методические указания для обучающихся по освоению модуля…………………… | 7 |
| 1. Программы дисциплин образовательного модуля…………………………………… | 7 |
| 5.1 Программа дисциплины «Технологические процессы в сервисе»…………… | 8 |
| 5.2 Программа дисциплины «Современные формы и методы в системе  обслуживания потребителей»……………………………………………………………… | 12 |
| 5.3 Программа дисциплины «Сервисология»………………………………………. | 18 |
| 5.4 Программа дисциплины «Рекреационный сервис»……………………………. | 22 |
| * 1. Управление персоналом……………………………………………………….. | 26 |
| * 1. Управленческие решения……………………………………………………… | 31 |
| 1. Программа итоговой аттестации по модулю……………………………………… | 35 |

**1. назначение модуля**

Данный модуль рекомендован для освоения бакалаврами направления подготовки 44.03.01 «Сервис». В основу разработки модуля были положены требования ФГОС 3 высшего образования, Профессионального стандарта специалиста. Программа модуля ориентирована на формирование профессиональной готовности к реализации трудовых действий, установленных Профессиональным стандартом специалиста и общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных компетенций ФГОС высшего образования направления подготовки «Сервис».

Модуль «Основы процессов и систем сервисной деятельности» предназначен для формирования профессиональных компетенций.

В модуле выполнено согласование компетенций и трудовых действий, прописанных в профессиональном стандарте специалиста, сформулированы образовательные результаты модуля.

Проектирование программы модуля осуществлялось на основе компетентностного, лично-ориентированного подходов.

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, втором курсах.

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 4 года 6 месяцев.

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 сервисной деятельности.

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

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 профессиональному стандарту у бакалавров должна быть сформирована общекультурная компетенция:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ПК -1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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.1.1  ОПК.1.3  УК.1.1  УК.1.2  УК.1.3  ОПК.1.1  ОПК.7.1  УК.2.1  УК.2.4  УК.2.5  ОПК.2.1  ОПК.2.2  ОПК.2.3  ПК.1.3  ПК.1.3 | Метод проблемного обучения  Проектный метод  Дискуссии  Интерактивная лекция  Работа в малых группах | Тесты в ЭУМК  Практико-ориентированные задания  Доклады |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОПК.1.1  ОПК.1.3  УК.1.1  УК.1.2  УК.1.3  ОПК.1.1  ОПК.7.1  УК.2.1  УК.2.4  УК.2.5  ОПК.2.1  ОПК.2.2  ОПК.2.3  ПК.1.3  ПК.1.3 | Выполнение творческих заданий  Метод проблемного обучения  Работа в малых группах  Творческие задания  Обучающие игры | Тесты в ЭУМК  Практико-ориентированные задания  Доклады |

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

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

*Преподаватель:* Мухина М.В. к.п.н., доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования

Черней О.Т. 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 | 540/15 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 60/1,67 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 454/12,6 |
| итоговая аттестация по модулю (контроль) | - |

**3. Структура модуля**

**«Основы процессов и систем 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.09.01 | | Технологические процессы в сервисе | 144 | 16 | - | 124 | Зачет с оценкой | 4 | 2 | ОР-1  ОР-2 |
| К.М.09.02 | | Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей | 108 | 16 | - | 83 | экзамен | 3 | 1 | ОР-1  ОР-2 |
| К.М.09.03 | | Сервисология | 144 | 14 | - | 121 | экзамен | 4 | 3 | ОР-1  ОР-2 |
| 2. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | | |
| К.М.09.ДВ.01.01 | | Реакционный сервис | 144 | 14 | - | 126 | зачет | 4 | 2 | ОР-1  ОР-2 |
| К.М.09.ДВ.01.02 | | Управление персоналом | 144 | 14 | - | 126 | зачет | 4 | 2 | ОР-1  ОР-2 |
| К.М.09.ДВ.01.03 | | Управленческие решения | 144 | 14 | - | 126 | зачет | 4 | 2 | ОР-2 |
| 4. аттестация | | | | | | | | | | |
| К.М.09.04(К) | | Экзамены по модулю "Основы процессов и систем сервисной деятельности" | 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 всем дисциплинам модуля «Теоретические основы организации и управления в сервисной деятельности» - экзамен. Вопросы к 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.

**5. ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН МОДУЛЯ**

**5.1. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сфере сервиса.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОПК-1: способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

ОПК.1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

ОПК.1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.

В результате освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

* технологические процессы различных предприятий сервиса, схемы и другую техническую документацию;
* планы технического оснащения и организации рабочих мест.;

Уметь:

* разрабатывать и принимать участие в реализации мероприятий по повышению эффективности технологических процессов, направленных на сокращение расхода материалов, снижение трудоемкости, повышение производительности труда;
* осуществлять контроль за соблюдением технологической документации, состоянием и правильной эксплуатацией, техническим обслуживанием технологического оборудования, их экологической безопасности.

Владеть:

* способами анализа технологических процессов различных предприятий сервиса,
* навыками совершенствования технологических процессов различных предприятий сервиса.

**2. Место в структуре модуля**

Данный курс является дисциплиной раздела Комплексные модули учебного плана направления подготовки 44.03.01 «Сервис», входит в состав модуля «Основы процессов и систем сервисной деятельности» и изучается в 4-м семестре в объёме 2 зачётных единиц. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами сервисной направленности, включенными в программу бакалавриата по направлению 44.03.01 «Сервис», такими как «Сервисная деятельность», «Менеджмент».

**3. Цели и задачи**

*Цель дисциплины* - обучение студентов оптимальному использованию технологических процессов в сервисе и методам их управления.

*Задачи дисциплины:*

* вооружить знаниями для анализа информации, технических данных, показателей и результатов использования сервисного оборудования;
* формировать умения анализа технологических процессов;
* развивать активность и инициативу для принятия и участия в реализации мероприятий по повышению эффективности производства.

**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 умение анализировать технологии сервисного обслуживания, знать технологии процессов сервиса разных предприятий сервисного обслуживания | ОПК-1.1.  ОПК-1.3. | Тесты в ЭУМК  Контрольная работа |
| ОР.3 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.1.1.2 | Демонстрирует умение анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности | ОПК-1.1.  ОПК-1.3. | Тесты в ЭУМК  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. Введение в дисциплину «Технологические процессы в сервисе».** | **2** | **4** |  | **62** | **68** |
| **Раздел 2. Торгово-технологический процесс работы магазина** | **4** | **6** |  | **62** | **72** |
| **Контроль** |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **6** | **10** |  | **124** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Семинарские занятия

Выполнение практико-ориентированных 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. Введение в дисциплину «Технологические процессы в сервисе».** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.1.1 | Тестовый контроль по разделу. | Тестирование в ЭОС | 20-35 | 1 | 20 | 35 |
| **Раздел 2. Торгово-технологический процесс торгового предприятия** | | | | | | | |
|  | ОР.1.1.1 | Доклад | Форма для оценки выполнения доклада | 25-35 | 1 | 25 | 35 |
|  |  |  | Итоговый тест |  |  | 10 | 30 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Нуруллина, Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса: учебное пособие / Г.Н. Нуруллина, В.И. Богданова; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. - Казань: КНИТУ, 2016. - 89 с.: табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7882-1972-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560993>
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>

*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. Сервисная деятельность: учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольц. - Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>

3. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2015. - 104 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2796-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415>

4. Арустамов, Э.А. Основы бизнеса : учебник / Э.А. Арустамов. - 4-изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 230 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-03169-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496187>

*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.

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

|  |  |
| --- | --- |
| <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 |
| <https://edu.mininuniver.ru/enrol/index.php?id=626> | Технологические процессы в сервисе: Электронный учебно-методический комплекс |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

1. **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**

**«СОВРЕМЕННЫЕ ФОРМЫ И МЕТОДЫ В СИСТЕМЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по сервису (согласно профстандарту).

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

**УК-1:** Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК.1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

УК.1.2 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК.1.3 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.

**ОПК-1** Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК.1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

**ОПК-7** Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ

В процессе изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

* содержание ключевых [понятий сервисной деятельности](http://dogmon.org/1-celi-i-zadachi-disciplini-cele-zadachi-disciplini-ee-mesto-v-v2.html);
* основы теории обслуживания;
* классификации услуг и их характеристику;
* формы и методы обслуживания потребителей;

**уметь:**

* применять формы обслуживания потребителей на предприятиях сервисной деятельности;
* обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов

**владеть:**

* навыками определения эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания;
* навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами сервисной деятельности, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии сервисной деятельности и требованиям нормативной документации

**2. Место в структуре модуля**

Данный курс является дисциплиной раздела Комплексные модули учебного плана направления подготовки 44.03.01 «Сервис», входит в состав модуля «Основы процессов и систем сервисной деятельности» и изучается на 1-м курсе в объёме 5 зачётных единиц. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами сервисной направленности, включенными в программу бакалавриата по направлению 44.03.01 «Сервис», такими как «Сервисная деятельность», «Менеджмент».

**3. Цели и задачи**

*Цель**дисциплины* – изучение современных форм и методов обслуживания потребителей на предприятиях сферы обслуживания, в том числе индустрии гостеприимства и туризма на основе международного и отечественного опыта.

*Задачи дисциплины:* курса состоят в формировании знаний об основных процессах и формах обслуживания потребителей на предприятиях сервисной деятельности; формировании навыков маркетинговых исследований рынка сферы обслуживания, методам повышения качества услуг, показать эффективность внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на развитие сферы обслуживания.

**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 применения современных методов обслуживания потребителя на предприятиях сервисной деятельности | УК.1.1  УК.1.2  УК.1.3  ОПК.1.1  ОПК.7.1 | Наблюдение или демонстрация реальных профессиональных навыков.  Комплексные ситуационные задания. |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.2.1 | Демонстрирует навыки по разработке внедрению новых видов услуг и форм обслуживания на развитие сферы обслуживания | УК.1.1  УК.1.2  УК.1.3  ОПК.1.1  ОПК.7.1 | Решение практико-ориентированных задач |

**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 | Пракическая |
| **Раздел 1. Теоретические аспекты сферы услуг** | 1 | 2 |  | **16** | 19 |
| Тема 1.1 Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. | 0,5 | 1 |  | 8 | 9,5 |
| Тема 1.2 классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги | 0,5 | 1 |  | 8 | 9,5 |
| **Раздел 2 Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя** | 1 | 2 |  | **16** | 19 |
| Тема 2.1 Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг | 0,5 | 1 |  | 8 | 9,5 |
| Тема 2.2 Формы и методы выполнения услуг. | 0,5 | 1 |  | 8 | 9,5 |
| **Раздел 3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса** | 1 | 2 |  | **16** | 19 |
| Тема 3.1 Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по способам расчета, комплексное обслуживание. | 1 | 2 |  | 16 | 19 |
| **Раздел 4 Формы обслуживания потребителей на основе маркетинговых исследований** | 2 | 2 |  | **16** | **20** |
| Тема 4.1 Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. | 1 | 1 |  | 8 | 10 |
| Тема 4.2 Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований | 1 | 1 |  | 8 | 10 |
| **Раздел 5. Современные формы и методы обслуживания потребителей** | 1 | 2 |  | **19** | 22 |
| Тема 5.1 Разработка и создание современных форм и методов обслуживания потребителей | 0,5 | 1 |  | 10 | 11,5 |
| Тема 5.2 Внедрение современных форм и методов обслуживания потребителей | 0,5 | 1 |  | 9 | 10,5 |
| контроль |  |  |  |  | 9 |
| Итого: | **6** | **10** |  | **83** | **108** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*6.1. Рейтинг-план (по дисциплине)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание  (min-max) | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| 1 | **Раздел1.Теоретические аспекты сферы услуг** | | | | | | |
|  |  | Практическое задание | Практикум. | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| 2 | **Раздел 2 Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя** | | | | | | |
|  | ОР.1.2.1 | Практическое задание | Практикум. | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| 3 | **Раздел 3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса** | | | | | | |
|  | ОР.1.2.1 | Практические задания | Практикум | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| 4 | **Раздел 4 Формы обслуживания потребителей на основе маркетинговых исследований** | | | | | | |
|  | ОР.2.2.1 | Практическое задание | Практикум. | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| 5 | **Раздел 5. Современные формы и методы обслуживания потребителей** | | | | | | |
|  | ОР.2.2.1 | Практическое задание | Практикум. | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
|  | ОР.1.2.1 | Контрольное тестирование | Кейс-задание. | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  |  | Экзамен |  |  | 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. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>

2 Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы): учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2015. - 104 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2796-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415>

*7.2. Дополнительная литература*

1.Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник / М. Райли. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 191 с.: ил. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00873-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557>

2.Андреев, Е.А. Сервисология: учебное пособие / Е.А. Андреев; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Челябинская государственная академия культуры и искусств», Культурологический факультет, Кафедра культурологии и социологии. - Челябинск: ЧГАКИ, 2014. - 98 с.: ил. - Билиогр. в кн. - ISBN 978-5-94839-479-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235>

3. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / Л.М. Загорская; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 292 с. - ISBN 978-5-7782-2017-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860>

4. Романович Ж.А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: Учебник. - М.: Дашков и К, 2008.

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

1. Мухина М.В. Сервисология Учебно-методическое пособие / М.В. Мухина. - Н.Новгород: Мининский университет, 2015.-78с.

2. 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

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

|  |  |
| --- | --- |
| <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 |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2053> | Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей: электронно-учебный 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.

**5.3. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«СЕРВИСОЛОГИЯ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Сервисология», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста 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.2.4. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время

УК.2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК.2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса

ОПК.2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предпри-ятий сферы сервиса

ОПК.2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

В результате освоения данной дисциплины студент должен знать:

* основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности,
* структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
* законы обслуживания клиента,
* иметь представление о качестве услуги

уметь:

* оценивать психические, физиологические особенности человека,
* оценивать социальную значимость потребителей.

владеть:

* навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

**2. Место в структуре модуля**

Данный курс является дисциплиной раздела Комплексные модули учебного плана направления подготовки 44.03.01 «Сервис», входит в состав модуля «Основы процессов и систем сервисной деятельности» и изучается на 3-м курсе в объёме 6 зачётных единиц. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами сервисной направленности, включенными в программу бакалавриата по направлению 44.03.01 «Сервис», такими как «Основы научно-исследовательской деятельности», «Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей», «Сервисная деятельность».

**3. Цели и задачи**

*Цель дисциплины* – Дать системное представление о человеке и его потребностях на основе современных достижений человекознания.

*Задачи дисциплины:*

* освоить сложность и многообразие потребностей человека, их специфические особенности, а также научные подходы к их классификации;
* раскрыть средства и механизмы удовлетворения индивидуальных и групповых потребностей; способы образования новых потребностей.

**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 умение анализировать технологии сервисного обслуживания, знать технологии процессов сервиса разных предприятий сервисного обслуживания; | УК-2.1  УК-2.4  УК-2.5  ОПК-2.1  ОПК-2.2  ОПК-2.3 | Тесты в ЭУМК  Практико-ориентированные задания  Доклады |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.3.1 | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке коммуникативной технологии общения с потребителем | УК-2.1  УК-2.4  УК-2.5  ОПК-2.1  ОПК-2.2  ОПК-2.3 | Тесты в ЭУМК  Практико-ориентированные задания  Доклады |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Лаб.  работы |
| **1.** | **Раздел 1. Предмет «Сервисология» и его взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе** | **2** | **2** |  | **40** | **44** |
| **2.** | **Раздел 2.** [**Человек**](http://moodle.mininuniver.ru/mod/page/view.php?id=27266) **как социально-природное существо** | **2** | **2** |  | **40** | **44** |
| **3.** | **Раздел 3. Потребностные модели человека в отечественной и зарубежной психологии** | **2** | **4** |  | **41** | **47** |
| **4** | **Контроль** |  |  |  |  | **9** |
| Итого: | | **6** | **8** |  | **121** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*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. Предмет «Сервисология» и его взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.3.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 2.** [**Человек**](http://moodle.mininuniver.ru/mod/page/view.php?id=27266) **как социально-природное существо** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.3.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 3. Потребностные модели человека в отечественной и зарубежной психологии** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.3.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
|  |  |  | Итоговый тест | 25-40 | 1 | 25 | 40 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

*7.1. Основная 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. Матузов, Н.И. Теория государства и права: учебник / Н.И. Матузов, А.В. Малько; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва: Издательский дом «Дело», 2017. - 529 с.: схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7749-1275-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488143>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Дейнека, А.В. Управление человеческими ресурсами: учебник / А.В. Дейнека, В.А. Беспалько. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 389 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02048-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496066>

2. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

3. Мухаев, Р.Т. История государственного управления в России: учебник / Р.Т. Мухаев. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 607 с. - (Государственное и муниципальное управление). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01254-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436733>

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. Сервисология Учебно-методическое пособие / М.В. Мухина. - Н.Новгород: Мининский университет, 2015.-78с.

2. 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

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

|  |  |
| --- | --- |
| <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.

**5.4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«РЕКРЕАЦИОННЫЙ СЕРВИС»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Рекреационный сервис», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сфере сервиса.

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

**ПК-1:** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК.1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

В результате освоения данной дисциплины студент должен:

***знать:***

* характерные особенности организации рекреационной деятельности и рекреационного сервиса,
* основные составляющие и виды рекреационных ресурсов;
* историю развития рекреационной среды;

***уметь:***

* анализировать проблемы развития предприятий сферы рекреационного сервиса,
* работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия своих однокурсников;
* работать в контактной зоне с потребителем по решению задач рекреационного сервиса;

***владеть:***

* методами разработки технологий процесса рекреационного сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
* методами выполнению инновационных проектов в сфере рекреационного сервиса.

**2. Место в структуре модуля**

Данный курс является дисциплиной раздела Комплексные модули учебного плана направления подготовки 44.03.01 «Сервис», входит в состав модуля «Основы процессов и систем сервисной деятельности» и изучается на 2 курсе в объёме 4 зачётных единиц. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами сервисной направленности, включенными в программу бакалавриата по направлению 44.03.01 «Сервис», такими как «Основы научно-исследовательской деятельности», «Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей», «Сервисная деятельность».

**3. Цели и задачи**

*Цель дисциплины* – Целью освоения дисциплины «Рекреационный сервис» является формирование  основных компетенций в области рекреационного сервиса и оказания рекреационных услуг предприятиями сферы социально-культурного сервиса.

*Задачи дисциплины:*

* обеспечении планомерного, систематического обучения основам рекреационного сервиса;
* формировании системы знаний о содержании и условиях организации рекреационной деятельности предприятий социально-культурного сервиса;
* стимулировании сознательного использования интеллектуальных приемов, необходимых в работе специалиста социально- культурного сервиса;
* обеспечении освоения обучающимися общих представлений об особенностях организации рекреационной деятельности предприятий социально-культурного сервиса;
* формирование у студентов знаний, которые обеспечат им возможность эффективно разрабатывать и реализовывать услуги сферы рекреационного сервиса, ориентируясь на возможности Нижегородской области.

**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.1.4.1 | Демонстрирует умение понимать значение рекреационного сервиса, анализировать технологии рекреационного обслуживания, и учитывать особенности организации рекреационного сервиса; | ПК-1.3 | Практико-ориентированные задания |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.4.2 | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке коммуникативной технологии общения с потребителем | ПК-1.3 | Практико-ориентированные задания  Тест в ЭУМК |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Лаб.  работы |
| **1.** | [**Раздел 1. Введение в рекреационный сервис**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-1) | **2** | **2** |  | **40** | **68** |
| **2.** | [**Раздел 2. Рекреационные ресурсы**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-2) | **2** | **2** |  | **40** | **68** |
| **3.** | [**Раздел 3. Эволюция рекреационной среды**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-3) | **2** | **4** |  | **46** | **71** |
| **Итого:** | | **6** | **8** |  | **126** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*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. Введение в рекреационный сервис**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-1) | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| [**Раздел 2. Рекреационные ресурсы**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-2) | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| [**Раздел 3. Эволюция рекреационной среды**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-3) | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| 4 | ОР.2.4.1 |  | Итоговый тест | 25-40 | 1 | 25 | 40 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

*7.1. Основная 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. Матузов, Н.И. Теория государства и права: учебник / Н.И. Матузов, А.В. Малько; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва: Издательский дом «Дело», 2017. - 529 с.: схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7749-1275-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488143>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Дейнека, А.В. Управление человеческими ресурсами: учебник / А.В. Дейнека, В.А. Беспалько. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 389 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02048-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496066>

2. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с.: ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

3. Мухаев, Р.Т. История государственного управления в России: учебник / Р.Т. Мухаев. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 607 с. - (Государственное и муниципальное управление). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01254-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436733>

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. Сервисология Учебно-методическое пособие / М.В. Мухина. - Н.Новгород: Мининский университет, 2015.-78с.

2. 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

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

|  |  |
| --- | --- |
| <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.

**5.5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Управление персоналом», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сфере сервиса.

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

**ПК-1:** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК.1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

В результате освоения данной дисциплины студент должен:

***знать:***

* основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации,
* коммуникации, лидерства и управления конфликтами;
* роль и место управления персоналом в общеорганизационном управлении и его связь со стратегическими задачами организации;
* причины многовариантности практики управления персоналом в современных условиях;

***уметь:***

* анализировать состояние и тенденции развития рынка труда с точки зрения обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах;
* разрабатывать мероприятия по привлечению и отбору новых сотрудников и программы их адаптации;
* разрабатывать программы обучения сотрудников и оценивать их эффективность;
* разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации.

***владеть:***

* современным инструментарием управления персоналом;
* методами планирования карьеры.

**2. Место в структуре модуля**

Данный курс является дисциплиной раздела Комплексные модули учебного плана направления подготовки 44.03.01 «Сервис», входит в состав модуля «Основы процессов и систем сервисной деятельности» и изучается на 2 курсе в объёме 4 зачётных единиц. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами сервисной направленности, включенными в программу бакалавриата по направлению 44.03.01 «Сервис», такими как «Сервисная деятельность».

**3. Цели и задачи**

*Цель дисциплины* – Цель освоения дисциплины «Управление персоналом» заключается в получении студентами базовых знаний в области управления персоналом организации, наработка практических навыков решения внутриорганизационных, межличностных, межгрупповых проблем в учебных ситуациях

*Задачи дисциплины:*

* формирование представлений о теоретических основах и основных концепциях управления персоналом, его месте и роли в системе управления организацией;
* приобретение теоретических знаний и практических навыков в области управления персоналом;
* приобретение начальных, основополагающих знаний в области государственной политики занятости, регулирования социально-трудовых отношений в сфере управления персоналом;
* выработка умения анализировать поведение работников.

**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.1.5.1 | Демонстрирует умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры | ПК.1.3 | Практико-ориентированные задания |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.5.2 | Демонстрирует умение использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения  стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на  основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить  аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | ПК.1.3 | Практико-ориентированные задания  Тест в ЭУМК |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Лаб.  работы |
| **1.** | **Раздел 1. Концептуальные основы управления персоналом организации** | **2** | **2** | **-** | **40** | **68** |
| **2.** | [**Раздел 2. Методологически е основы управления персоналом**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-2) | **2** | **2** | **-** | **40** | **68** |
| **3.** | [**Раздел 3. Оценка эффективности управления персоналом**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-3) | **2** | **4** | **-** | **46** | **71** |
| **Итого:** | | **6** | **8** | **-** | **126** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*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. Концептуальные основы управления персоналом организации** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.5.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| [**Раздел 2. Методологически е основы управления персоналом**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-2) | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.5.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| [**Раздел 3. Оценка эффективности управления персоналом**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-3) | | | | | | | |
| 3 | ОР.1.5.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| 4 | ОР.2.5.1 |  | Итоговый тест | 25-40 | 1 | 25 | 40 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

*7.1. Основная 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. 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>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Данилина, Е.И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом: учебник / Е.И. Данилина, Д.В. Горелов, Я.И. Маликова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 208 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 201-203. - ISBN 978-5-394-02527-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496191>

2. Хазанова, Д.Л. Бизнес-ориентированное управление персоналом : учебное пособие / Д.Л. Хазанова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2017. - 102 с.: ил. - Библиогр.: с. 99. - ISBN 978-5-8265-1725-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499014>

3. Бабосов, Е.М. Управление персоналом: учебное пособие для вузов / Е.М. Бабосов, Э.Г. Вайнилович, Е.С. Бабосова. - Минск: ТетраСистемс, 2012. - 288 с. - ISBN 978-985-536-321-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=111916>

4. 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>

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

1. Энциклопедия экономиста. Управление персоналом [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. Режим доступа: http://www.grandars.ru/college/biznes/upravlenie-personalom/

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://piter-press.ru/> | Практика управления человеческими ресурсами |

**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.

**5.6. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Управленческие решения», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сфере сервиса.

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

**ПК-1:** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК.1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

В результате освоения данной дисциплины студент должен:

***знать:***

* основные понятия дисциплины;
* принципы разработки и принятия решений;
* современные подходы и технологии управленческих решений;
* способы выработки альтернатив;
* методы оптимизации управленческих решений;
* способы оценки экономической и социальной эффективности управленческих решений;
* основные принципы и математические методы анализа и оптимизации управленческих решений;
* виды ответственности за принимаемые решения.

***уметь:***

* организовывать процесс разработки управленческих решений;
* применять эффективные методы оптимизации решений;
* адекватно и не предвзято оценивать предлагаемые альтернативы;

***владеть:***

* навыками принятия обоснованных управленческих решений, выявления факторов, влияющих на процессы выработки и реализации управленческих решений в условиях динамично развивающейся среды.

**2. Место в структуре модуля**

Данный курс является дисциплиной раздела Комплексные модули учебного плана направления подготовки 44.03.01 «Сервис», входит в состав модуля «Основы процессов и систем сервисной деятельности» и изучается на 2 курсе в объёме 4 зачётных единиц. Логически и содержательно-методически курс связан с дисциплинами сервисной направленности, включенными в программу бакалавриата по направлению 44.03.01 «Сервис», такими как «Основы научно-исследовательской деятельности», «Управление персоналом», «Сервисная деятельность».

**3. Цели и задачи**

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся системы знаний, умений и навыков,

обеспечивающих принятие ими обоснованных, эффективных управленческих решений в профессиональной деятельности, умения использовать современные приемы и методы разработки, принимать и оптимизировать управленческие решения в условиях конкурентной среды.

*Задачи дисциплины:*

* изучение технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений, в том числе в условиях риска и неопределенности;
* изучение методов анализа, прогнозирования, оптимизации управленческих решений;
* получение практических навыков применения изучаемых методов разработки и принятия управленческих решений посредством проигрывания конкретных ситуаций и решения практических управленческих задач;
* формирование навыков адаптации изученных методов к конкретным управленческим ситуациям.

**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.1.6.1 | Демонстрирует умение понимать значение рекреационного сервиса, анализировать технологии рекреационного обслуживания, и учитывать особенности организации рекреационного сервиса; | ПК.1.3 | Практико-ориентированные задания |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.6.2 | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке коммуникативной технологии общения с потребителем | ПК.1.3 | Практико-ориентированные задания  Тест в ЭУМК |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Лаб.  работы |
| **1.** | **Раздел 1. Понятие и сущность управленческих решений.** | **2** | **2** | **-** | **40** | **68** |
| **2.** | **Раздел 2. Системный подход в подготовке и принятии управленческих решений** | **2** | **2** | **-** | **40** | **68** |
| **3.** | **Раздел 4. Принятие решений в условиях риска** | **2** | **4** | **-** | **46** | **71** |
| **Итого:** | | **6** | **8** | **-** | **126** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*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. Понятие и сущность управленческих решений.** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 2. Системный подход в подготовке и принятии управленческих решений** | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 4. Принятие решений в условиях риска** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| 4 | ОР.2.4.1 |  | Итоговый тест | 25-40 | 1 | 25 | 40 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

*7.1. Основная 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. 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>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Данилина, Е.И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом: учебник / Е.И. Данилина, Д.В. Горелов, Я.И. Маликова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 208 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 201-203. - ISBN 978-5-394-02527-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496191>

2. Хазанова, Д.Л. Бизнес-ориентированное управление персоналом : учебное пособие / Д.Л. Хазанова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2017. - 102 с.: ил. - Библиогр.: с. 99. - ISBN 978-5-8265-1725-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499014>

3. Бабосов, Е.М. Управление персоналом: учебное пособие для вузов / Е.М. Бабосов, Э.Г. Вайнилович, Е.С. Бабосова. - Минск: ТетраСистемс, 2012. - 288 с. - ISBN 978-985-536-321-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=111916>

4. 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>

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

1. Энциклопедия экономиста. Управление персоналом [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. Режим доступа: http://www.grandars.ru/college/biznes/upravlenie-personalom/

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://piter-press.ru/> | Практика управления человеческими ресурсами |

**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.