

**Содержание**

1. Назначение образовательного модуля……………………………………………..…...4
2. Характеристика образовательного модуля……………………………………………..4
3. Структура образовательного модуля…………………………………………………...7
4. Методические указания для обучающихся по освоению модуля…………………….8
5. Программы дисциплин образовательного модуля…………………………………….9
   1. Программа дисциплины «Научные методы исследования в сервисе»…………......9
   2. Программа дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг»……………......13
   3. Программа дисциплины «Сервисная деятельность».........................................................16
   4. Программа дисциплины «Технология продаж»….....................................................22
   5. Программа дисциплины «Сквозная семестровая деловая игра по сервисной деятельности»…………………………………………………………………………….24
   6. Программа дисциплины «Научно-исследовательская работа по сервису»…................ 39
   7. Программа дисциплины «Связь с общественностью»….................................................33
6. Программа практики………………………………………………….не предусмотрена
7. Программа итоговой аттестации по модулю…………………………………………37

**1. назначение модуля**

Данный модуль рекомендован для освоения бакалаврами направления подготовки 43.03.01 «Сервис». В основу разработки модуля легли требования профессиональный стандарта «Сервис оказания 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 «Теоретические основы организации и управления в сервисной деятельности» предназначен для формирования профессиональных компетенций.

Выполнено согласование компетенций и трудовых действий, прописанных в профессиональном стандарте «Сервис оказания 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 и 4,6 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 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 ФГОС ВО для направления подготовки 43.03.01 у бакалавров должна быть сформирована общекультурная компетенция, ОК-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности. ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах, ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию. ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса, ПК-2:готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства, ПК-5 готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса, ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, ПК-7:готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Содержание образовательных  результатов | Компетенции ОПОП | 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 | ОК-1; ОК-5; ОК-2; ПК-2; ОПК-1; ПК-6; ПК-5; ПК-7; ОК-4 | Метод проблемного обучения  Проектный метод | Кейс-задание.  Электронный практикум.  Наблюдение или демонстрация реальных профессиональных навыков.  Комплексные ситуационные задания. |
| ОР. 2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОК-1; ОК-5; ОК-2; ПК-2; ОПК-1; ПК-6; ПК-5; ПК-7; ОК-4 | Метод проблемного обучения  Проектный метод | Кейс-задание.  Электронный практикум.  Наблюдение или демонстрация реальных профессиональных навыков.  Комплексные ситуационные задания. |

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

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

*Преподаватели:*

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

Челнокова Е.А., 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 | 684/19 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 80/2,2 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 564/15,6 |
| практика | - |
| итоговая аттестация | - |

**3. Структура модуля**

**«Теоретические основы организации и управления в 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.08.01 | Научные методы исследования в сервисе | 72 | 32 |  | 31 | экзамен | 2 | 4 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.08.02 | Проектирование процесса оказания услуг | 180 | 12 |  | 159 | экзамен | 5 | 2 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.08.03 | Сервисная деятельность | 180 | 16 |  | 155 | экзамен | 5 | 1 | ОР.2  ОР.1 |
| К.М.08.04 | Технология продаж | 180 | 16 |  | 155 | экзамен | 5 | 1 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.08.05(К) | *Экзамены по модулю "Теоретические основы организации и управления в сервисной деятельности"* | 36 | - | - | - | экзамен | - | 4 | - |
| 2. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | |
| К.М.08.ДВ.01.01 | Сквозная семестровая деловая игра по сервисной деятельности | 72 | 4 |  | 64 | зачет  с оценкой | 2 | 2 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.08.ДВ.01.02 | Научно-исследовательская работа по сервису | 72 | 4 |  | 64 | зачет  с оценкой | 2 | 2 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.08.ДВ.01.03 | Связь с общественностью | 72 | 4 |  | 64 | зачет  с оценкой | 2 | 2 | ОР.1  ОР.2 |

**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 «Научные методы исследования в сервисе», «Проектирование процесса оказания услуг», «Сервисная деятельность», «Технология продаж» - 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**

**«НАУЧНЫЕ МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ В СЕРВИСЕ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина "Научные методы исследования в сервисе", как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению жилищным фондом (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-1:способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

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

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

ПК-7: готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

**2. Место в структуре модуля**

Программа дисциплины "Научные методы исследования в сервисе" предназначена для обучающихся 4 курса.

Для освоения дисциплины "Научные методы исследования в сервисе" обучающие должны владеть знаниями, умениями, навыками и компетенциями, приобретенными в результате изучения таких предшествующих дисциплин, как: "Философия", "Исследование систем управления", "Математика", "Статистика" и др.

Дисциплина «Научные методы исследования в сервисе» позволяет эффективно формировать общекультурные и профессиональные компетенции, способствует всестороннему развитию личности студентов и гарантирует качество их подготовки.

Знания, умения, навыки и компетенции, полученные обучающимися в результате освоения дисциплины "Научные методы исследования в сервисе", необходимы для освоения ряда других частей ОПОП: "Правовое регулирование в сервисе», «Правоведение» и др.

**3. Цели и задачи**

*Целью* освоения дисциплины «Научные методы исследования в сервисе» является ознакомление студентов с имеющимися общенаучными и специфическими методами, применяемыми в науке, научных исследованиях, при написании научных статей, работ и в рабочей профессиональной деятельности. Знание общих методов научного познания, общих закономерностей в сервисе служит исходной предпосылкой успешного решения частных научных проблем.

*Задачи* дисциплины:

- дать обучающимся необходимые знания и навыки для самостоятельного исследования влияния социальных факторов на эффективность функционирования современной системы сервиса;

- помочь обучающимся овладеть основными правилами и формами научно-исследовательской и методической деятельности, позволяющими проводить глубокий анализ производственных и управленческих процессов на предприятиях этого профиля;

- сформировать у учащихся основы научного мировоззрения и навыки использования в практике научных методов организации труда;

-обучающийся, изучивший дисциплину, должен хорошо владеть современными информационными технологиями при поиске, изучении литературных источников и обработке результатов исследования, а также знать и уметь выполнять отчеты по научной работе в соответствии с современными требованиями;

- ознакомить с основами философии и науки, уметь представление об общих и специальных методах научного познания и приобрести навыки их использования в исследованиях;

- освоить основные принципы и правила разработки и оформления научных исследований, уметь определять направления развития научных исследований в сфере сервиса, определять и реализовывать основные этапы выполнения научно-исследовательской работы.

1. **Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | 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 методов научного исследования в подготовки различных видов информации для потребителя сервисной деятельности | ОК-1  ОК-5  ОПК-1  ПК-7 | Кейс-задание.  Комплексные ситуационные задания. |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.2.1 | Демонстрирует навыки по разработки и исследованию в сфере сервиса | ОК-1  ОК-5  ОПК-1  ПК-7 | 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 | Семинары |
| Раздел 1. Специфика научного исследования | 2 | 2 |  | 6 | 10 |
| Раздел 2. Понятийный аппарат научного исследования | 2 | 2 |  | 6 | 10 |
| Раздел 3. Этапы научного исследования | 2 | 2 |  | 4 | 8 |
| Раздел 4. Методологические основы научного познания | 2 | 2 |  | 4 | 8 |
| Раздел 5. Методы научного познания Культура и мастерство исследования. | 2 | 2 |  | 4 | 8 |
| Раздел 6. Методы математической статистики в научном исследовании | 4 | 2 |  | 4 | 10 |
| Раздел 7. Методика проведения научных исследований | 4 | 2 |  | 3 | 8 |
| Экзамен |  |  |  |  | 9 |
| Итого: | **18** | **14** |  | **31** | **72** |

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Метод проектов

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план (3 семестр)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | | Виды учебной деятельности  обучающегося | | Средства оценивания | Балл за конкретное задание  (min-max) | | | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1 Специфика научного исследования** | | | | | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.2.1 | Контрольное тестирование по  разделу 1 | | | Кейс-задание. | | 10-20 | 1 | | 10 | 20 |
| Комплексные ситуационные задания. | | 10-20 | 1 | | 10 | 20 |
| **Раздел 2 Понятийный аппарат научного исследования** | | | | | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.2.1 | Практическая работа | | | Электронный практикум. | 10-20 | | 1 | | 10 | 20 |
| **Раздел 3 Этапы научного исследования** | | | | | | | | | | | |
| 3 | ОР.1.2.1 | Контрольное тестирование по  разделу 3 | | | Кейс-задание. | 20-30 | | 1 | | 20 | 30 |
| **Раздел 4 Методологические основы научного познания** | | | | | | | | | | | |
| 4 | ОР.2.2.1 | | | Практическая работа | Решение практико-ориентированных задач | 5-10 | | 1 | | 5 | 10 |
|  |  | | |  | Итого |  | |  | | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Михайлов Л.М., Мишин В.М., Сисюк А.Я. Исследование систем уп­равления: Учебное пособие для вузов. – М.: Экзамен, 2011. – 189 с.
2. Мишин В.М. Исследование систем управления: Учебник для вузов. – М.: Юнити, 2012. – 527 с.

*7.2. Дополнительная литература*

1. Основы политики Российской Федерации в области развития науки и технологий на период до 2010 года и дальнейшую перспективу (утверждены Приказом Президента РФ от 30.03.02 г. № Пр-576).
2. Демарк Т.Р. Технический анализ – новая наука. – М.: Евро, 2008. – 280 с.
3. Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе. – Екатеринбург: У-Фактория, 2004. – 328 с.

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

1. Смирнова Ж.В. Организация и планирование в жилищном и коммунальном хозяйстве. Учебно-методическое пособие/НГПУ им. К. Минина. Нижний Новгород,2014.

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

|  |  |
| --- | --- |
| <https://studfiles.net/preview/5580694/> | Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология научного исследования. – М.: Либроком. – 280 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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**5.2. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению жилищным фондом (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

**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».

**3. Цели и задачи**

Целью изучения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» является получение студентами комплекса теоретических знаний и практических навыков, позволяющих грамотно решать вопросы проектирования процесса оказания услуг.

В ходе достижения данной цели решаются следующие задачи:

* дисциплины являются: освещение принципов и методов;
* проектирования процесса оказания услуг; формирование у студентов;
* практических навыков сравнительного анализа и оценки степени прогрессивности;
* процесса оказания услуг; выбора оптимальных организационно - технологических решений.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | 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  навыки выполнять технико-экономического  обоснования целесообразности проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятий сервиса | ОК-4  ОК-5  ПК-2  ПК-6 | Контрольное тестирование по  разделу |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.4.1 | Демонстрирует  навыки  осуществлять выбор оптимальных организационно-технологических решений при проектировании процесса оказания услуг | ОК-4  ОК-5  ПК-2  ПК-6 | Контрольное тестирование по  разделу Комплексные ситуационные задания. |

**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. Цели и задачи курса.** | **1** | **2** |  | **26** | **29** |
| Понятие проектирование, сущность  этого процесса. | 1 | 2 |  |  | **3** |
| **Раздел 2. Характеристика**  **предприятий сервиса.** | **0,5** | **2** |  | **26** | **28,5** |
| Особенности предприятий  обслуживания | 0,5 | 2 |  |  | 2,5 |
| **Раздел 3. Виды и типы**  **предприятий сферы сервиса.** | **0,5** | **1** |  | **26** | **27,5** |
| Виды и типы предприятий сферы обслуживания. | 0,5 | 1 |  |  | 1,5 |
| **Раздел 4. Организационная**  **структура предприятия.** | **0,5** | **1** |  | **26** | **27,5** |
| Виды организационных структур | 0,5 | 1 |  |  | 1,5 |
| **Раздел 5. Производственная**  **структура предприятия** | **0,5** | **1** |  | **25** | **26,5** |
| Производственная структура  предприятия сферы обслуживания. | 0,5 | 1 |  |  | 1,5 |
| **Раздел 6. Структура процесса**  **оказания услуг** | **1** | **1** |  | **30** | **32** |
| Особенности процесса обслуживания процесса оказания услуг | 1 | 1 |  |  | 2 |
| Экзамен |  |  |  |  | **9** |
| **Итого:** | **4** | **8** |  | **159** | **180** |

*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.

1. **Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное зада-ние | | | Число заданий за семестр | | | Баллы | | |
| Мини-маль  ный | | Макси-мальный |
| 1 | **Раздел 1. Цели и задачи курса.** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.2.1 | Контрольное тестирование по разделу | Тест | | 5-10 | | | 1 | | 5 | | 10 |
| 2 | **Раздел 2. Характеристика предприятий сервиса.** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.2.1 | Контрольное тестирование по разделу | Решение практико-ориентированных задач | | | 1-5 | | | 1 | | 1 | 5 |
| 3 | **Раздел 3. Виды и типы предприятий сферы сервиса.** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.2.1 | Контрольное тестирование по разделу | Решение практико-ориентированных задач | | | 1-5 | | | 1 | | 1 | 5 |
| 4 | **Раздел 4. Организационная структура предприятия.** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.2.1 | Контрольное тестирование по разделу | Тест | | | 10-15 | | | 1 | | 10 | 15 |
| 5 | **Раздел 5. Производственная структура предприятия** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.2.2.1 | Контрольное тестирование по разделу | Тест | | | 13-15 | | | 1 | | 13 | 15 |
| 6 | **Раздел 6. Структура процесса оказания услуг** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.2.2.1 | Контрольное тестирование по разделу | Тест | | | 15-20 | | | 1 | | 15 | 20 |
|  |  |  | | | Экзамен | | | | | 10 | 30 |
|  |  | Итого: | | | | | | | | | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература*

1. Колесова Ю.А. Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс]:

Учебное пособие / Колесова Ю.А. - М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=551158

2. Проскурин В.К. Анализ, оценка и финансирование инновационных проектов

[Электронный ресурс]: Учебное пособие / Проскурин В.К. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 136 с. – Режим доступа:

<http://znanium.com/bookread2.php?book=507899>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – М.: Дашков и К, 2010.- 448 с.

3. Тихомирова О.Г. Управление проектом: комплексный подход и системный анализ [Электронный ресурс]: Монография / Тихомирова О.Г. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017.

- 300 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=566590

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

1. Зеленская, Ж.А. Проектирование процесса оказания услуг: методические указания по самостоятельной работе / Ж.А. Зеленская. – Челябинск. – 17 с.

*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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**5.3. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Сервисная деятельность»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Сервисная деятельность» знакомит студента со значением сферы сервиса в Российском и мировом масштабе, необходимыми понятиями и определениями, путями формирования потребностей и методами оказания услуг и т.д.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-5 готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

**2. Место в структуре модуля**

Данная дисциплина относится к базовой части образовательного модуля «Основы сервисной деятельности». Для изучения данной дисциплины необходимы знания по дисциплине «Обществознание» в объеме программы средней школы.

Количество контактных часов – 36 ак .час; самостоятельная работа студента – 167 ак. час.

**3. Цели и задачи**

*Цель**дисциплины* – знакомство с современным рынком услуг, особенностями сферы социального сервиса с учетом потребностей человека, перспективами развития сервиса в различных регионах России и странах мира.

*Задачи дисциплины:*

– изучение основных понятий сервисной деятельности;

– оценка современного состояния рынка услуг в России и странах мира;

– прогноз развития в сфере сервиса.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР  модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | 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 | ОР.1.3.1 | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке стратегии развития сервисной деятельности. | ПК-1; ОК-5; ОК-4; ПК-7; ПК-6; ПК-5 | Тесты в ЭОС  Практико-ориентированные задания  Доклады |
| ОР. 2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.3.1 | Демонстрирует знания профессиональной этики и этикета, умение принимать управленческие решения, выбирать методы управления;  использовать методики мотивации и стимулирования персонала. | ПК-1; ОК-5; ОК-4; ПК-7; ПК-6; ПК-5 | Тесты в ЭОС  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. Теоретические основы сервисной деятельности** | **2** | **3** |  | **50** | **55** |
| 2. | **Раздел 2. Экономическая сущность сервисной деятельности** | **2** | **3** |  | **50** | **55** |
| 3. | **Раздел 3. Современный сервис** | **2** | **4** |  | **55** | **61** |
| 9 | **Контроль** |  |  |  |  | **9** |
| **Итого:** | | **6** | **10** |  | **155** | **180** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

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. Теоретические основы сервисной деятельности** | | | | | | | |
|  | ОР.2.1.1 | Практико-ориентированное задание: Значение сервисной деятельности | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 2. Экономическая сущность сервисной деятельности** | | | | | | | |
|  | ОР.2.1.1 | Практико-ориентированное задание: Значение сервисной деятельности | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 3. Современный сервис** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.1.1 | Практико-ориентированное задание: Значение сервисной деятельности | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| Контрольное тестирование | Тестовый контроль | 10-17 | 1 | 15 | 19 |
|  |  |  | экзамен |  |  | 10 | 30 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература*

1. Введение в специальность: История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обуч-ся по сервисным спец.: рек. УМО учеб. заведений РФ/Д.А.Аманжолова [и др.], -М.: Альфа-М; ИНФРА-М,2009. 345

2. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения. Учебное пособие - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» , 2012.

3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учебное пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2006.

4. Романович Ж.А., Калачев С.Л., Сервисная деятельность: Учебник — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.- 268с.

*7.2. Дополнительная литература*

1. Мазилкина Е.И. Краткий курс по поведению потребителей. Учебное пособие – М.: Издательство «Окей - книга», 2009,-112.

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

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**5.4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

В результате освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

* теоретические основы проектирования и реализации стратегий продаж;
* теорию организации обслуживания
* информационные и социальные технологии, используемые в сфере сервиса;

Уметь:

* использовать технологии продаж,
* оценивать рынки сбыта, потребителей и клиентов,
* выбирать и применять технологии продаж,

Владеть:

* технологиями продаж,
* методами обработки и интерпретирования результатов.

Данный курс является дисциплиной раздела Комплексные модули учебного плана направления подготовки 44.03.01 «Сервис», входит в состав модуля «Теоретические основы организации и управления в 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», «Основы научно-исследовательской деятельности», «Статистические методы в естественно-научных исследованиях».

**3. Цели и задачи**

*Цель**дисциплины* - является формирование у студентов системы знаний о процессах обслуживания клиентов и выработка навыков работы в использовании современных технологий продаж.

*Задачи дисциплины:*

Формирование у студентов представлений о сущности и структуре понятия «технологии продаж».

Формирование практических навыков и умений применения технологий продаж

Воспитание нравственных качеств, привитие этических норм будущим специалистам сферы сервиса.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | 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 анализировать состояние и тенденции развития рынка труда и применять современные технологии продаж; | ОК-1  ОК-5  ПК-1  ПК-2 | Тесты в ЭОС  Практико-ориентированные задания  Доклады |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.4.1 | Демонстрирует умение анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности | ОК-1  ОК-5  ПК-1  ПК-2 | Тесты в ЭОС  Практико-ориентированные задания  Доклады |

**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. Виды продаж** | 2 | 3 |  | 50 | 55 |
| **Раздел 2. Этапы продаж** | 2 | 4 |  | 50 | 56 |
| **Раздел 3. Технологии продаж** | 2 | 3 |  | 55 | 60 |
| Контроль |  |  |  |  | 9 |
| Итого: | 6 | 10 |  | 155 | 180 |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Семинарские занятия

Выполнение практико-ориентированных заданий

1. **Рейтинг-план**
2. *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. Виды продаж** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.1.1 | Практико-ориентированное задание: Технологии продаж | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 2. Этапы продаж** | | | | | | | |
|  | ОР.1.1.1 | Практико-ориентированное задание: Технологии продаж | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 3. Технологии продаж** | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.1.1 | Доклад | Форма для оценки доклада | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
|  |  | Рубежный контроль: тест по разделу 8. | Форма для оценки выполнения задания для рубежного контроля | 15-19 | 1 | 15 | 19 |
|  |  |  | Итоговый тест |  |  | 10 | 30 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Введение в специальность: История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обуч-ся по сервисным спец.: рек. УМО учеб. заведений РФ/Д.А.Аманжолова [и др.], -М.: Альфа-М; ИНФРА-М,2009. 345

2. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения. Учебное пособие - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» , 2012.

3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учебное пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2006.

4. Романович Ж.А., Калачев С.Л., Сервисная деятельность: Учебник — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.- 268с.

*7.2. Дополнительная литература*

1. Мазилкина Е.И. Краткий курс по поведению потребителей. Учебное пособие – М.: Издательство «Окей - книга», 2009,-112.

*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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**5.5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«СКВОЗНАЯ СЕМЕСТРОВАЯ ДЕЛОВАЯ ИГРА ПО СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**1. Пояснительная записка**

Деловая игра служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению жилищного фонда. Большая роль содержания 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:

ОК-1 способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

**2. Место в структуре образовательного модуля**

Раздел основной образовательной программы бакалавриата «Сквозная семестровая деловая игр» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально - практическую подготовку обучающихся.

Деловая игра способствуют закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных при обучении.

В процессе проведения деловой игры необходимо для изучения последующих дисциплин:

* «Сервисная деятельность»;
* «Экономика предприятий».

Деловая игра обеспечивает преемственность и последовательность в изучении теоретического и практического материала, предусматривает комплексный подход к предмету изучения.

Для участия в данном виде занятия студенты должны:

Знать:

* общую структуру предприятия ЖКХ;
* основные технико-экономические показатели функционирования предприятий ЖКХ.

Уметь:

* правильно применять теоретические положения общегуманитарных и естественно-научных дисциплин;
* использовать современные методы технико-экономического анализа;
* грамотно выполнять управленческие и организационно-экономические расчеты

**3. Цели и задачи**

Целями деловой игры являются формирование общего представления о профессиональной деятельности специалиста по сервису в современных условиях хозяйствования. В ходе студенты расширяют, углубляют и закрепляют теоретические знания, полученные в процессе изучения дисциплин первого и второго курса; изучают современное предприятие отрасли, порядок управления предприятием.

Задачами деловой игры являются:

* закрепление теоретических знаний на основе изучения опыта работы конкретного предприятия индустрии сервиса по основным направлениям деятельности экономических служб;
* приобретение навыков самостоятельной работы по решению стоящих перед студентами задач;
* овладение методами аналитической и самостоятельной работы по изучению принципов экономического функционирования предприятий и организаций сферы сервиса, действующих на основе государственной и иных форм собственности;
* изучение процесса разработки оказания услуг и обслуживания индивидуального потребителя предприятиями сферы сервиса.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | 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 навыки использования методами аналитической и самостоятельной работы по изучению принципов экономического функционирования предприятий и организаций сферы сервиса, действующих на основе государственной и иных форм собственности | ОК-5  ОК-4  ОК-1  ПК-1  ПК-7  ПК-6  ПК-2 | Доклад |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.5.1 | Демонстрирует навыки самостоятельной работы по решению стоящих перед обучающими задач | ОК-5  ОК-4  ОК-1  ПК-1  ПК-7  ПК-6  ПК-2 | Доклад |

**5. Содержание сквозной деловой игры**

*5.1. Структура и содержание деловой игры*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Разделы (этапы) практики | Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | Формы текущего  контроля |
| В организации (база практик) | | Контактная работа с руководителем практики от вуза (в том числе работа в ЭИОС) | Самостоятельная работа | Общая трудоемкость в часах |
| **Раздел 1. *Подготовительно-организационный этап*** | | | | | | | |
| 1 | Подготовка к проведению деловой игры | | 15 | 6 | 15 | 18 | доклад |
| **Раздел 2. *Основной этап*** | | | | | | | |
| 2 | Проведение игры | | 15 | 6 | 15 | 36 | доклад |
| **Раздел 3. *Заключительный этап*** | | | | | | | |
| 3 | Подведение итогов | | 15 | 6 | 15 | 18 | доклад |
|  | Итого: | |  |  |  | 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 |
|  | ОР. 1.5.1  ОР. 2.5.1 | Подготовка докладов | Выступление с докладами | 55-100 | 20 | 55 | 100 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература*

1. Абрамова Г.С., Степанович В.А. Деловые игры. Теория и организация. – Екатеринбург: Деловая книга, 2010. – 192с.
2. Авдеев В.П., Еналеев A.K., Зельцер С.Р., Мышляев Л.П. Натурно-математическое моделирование в деловых играх и промышленных исследованиях. - М.: ИПУ РАН, Деловые игры и имитационное моделирование. 16-й семинар ИФАК/ИСАГА, 2011.

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

1. Бурков В.Н., Немцева А.Н. Деловые игры / Труды IV Всесоюзного совещания по управлению большими системами. - Алма-Ата: КазПТИ, 2009.
2. Бурков B.H., Ивановский А.Г., Малевич А.А., Немцева А.Н. Деловые игры в принятии управленческих решений. Учебное пособие. - М.: МИСиС, 2010

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

|  |  |
| --- | --- |
| <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 |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=607> | Сервисная деятельность: 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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**5.6. ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**«НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА ПО СЕРВИСУ»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Научно-исследовательская работа по сервису» служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению жилищного фонда. Большая роль содержания практики 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:

ОК-1 способность к самоорганизации и самообразованию;

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

1. **Место в структуре образовательного модуля**

Данная дисциплина относится к дисциплине по выбору. Для изучения данной дисциплины необходимы знания по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Сервисная деятельность»

**4. Цели и задачи**

Целями освоения дисциплины «Научно-исследовательская работа по сервису» является формирование у обучающих необходимых теоретических знаний и практических навыков в сфере управления жилищно-коммунальных хозяйством.

Задачи дисциплины изучение сущности и основных элементов системы управления жилищно-коммунальным хозяйством, анализ ее современного состояния, развитие навыков выработки решений по повышению эффективности функционирования системы управления в жилищно-коммунальном хозяйстве.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | 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 навыки использования методами аналитической и самостоятельной работы по изучению принципов экономического функционирования предприятий и организаций сферы сервиса, действующих на основе государственной и иных форм собственности | ОК-5  ОК-4  ОК-1  ПК-7  ПК-6  ПК-2 | Итоговая конференция |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР. 2.6.1 | Демонстрирует навыки самостоятельной работы по решению стоящих перед обучающими задач | ОК-5  ОК-4  ОК-1  ПК-7  ПК-6  ПК-2 | Тестовые задания |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Разделы (этапы) практики | Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | Формы текущего  контроля |
| В организации (база практик) | | Контактная работа с руководителем практики от вуза (в том числе работа в ЭИОС) | Самостоятельная работа | Общая трудоемкость в часах |
| **Раздел 1. *Подготовительно-организационный этап*** | | | | | | | |
| 1 | Подготовка к проведению конференции | | 15 | 6 | 15 | 18 | доклад |
| **Раздел 2. *Основной этап*** | | | | | | | |
| 2 | **Проведение конференции** | | 15 | 6 | 15 | 36 | доклад |
| **Раздел 3. *Заключительный этап*** | | | | | | | |
| 3 | **Подведение итогов** | | 15 | 6 | 15 | 18 | доклад |
|  | Итого: | |  |  |  | 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 |
|  | ОР. 1.6.1  ОР. 2.6.1 | Подготовка докладов | Выступление с докладами | 20/100 | 20 | 55 | 100 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

*7.1. Основная литература*

1. Введение в специальность: История сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обуч-ся по сервисным спец.: рек. УМО учеб. заведений РФ/Д.А.Аманжолова [и др.], -М.: Альфа-М; ИНФРА-М,2009. 345

2. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения. Учебное пособие - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» , 2012.

3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учебное пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2006.

4. Романович Ж.А., Калачев С.Л., Сервисная деятельность: Учебник — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008.- 268с.

*7.2. Дополнительная литература*

1. Мазилкина Е.И. Краткий курс по поведению потребителей. Учебное пособие – М.: Издательство «Окей - книга», 2009,-112.

*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://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365*](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 |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=607> | Сервисная деятельность: 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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**5.7. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«СВЯЗЬ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Связь с общественностью», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сфере сервиса.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

В результате освоения данной дисциплины студент должен:

Знать:

- внутренние и внешние факторы, неблагоприятно влияющие на деятельность компании и её репутацию;

- мировой и отечественный опыт ведения работы специалистов по связям с общественностью;

Уметь:

- консультировать руководство по общим вопросам развития организации, связанным с деятельностью и функционированием подразделений;

- управлять проблемами с целью предотвращения кризисных ситуаций;

- разрабатывать планы развития фирмы или организации, помогать в подборе кадров;

- уметь выполнять работу по изучению общественного мнения, отношений, ожиданий общественности.

Владеть:

- навыками управлять проблемами с целью предотвращения кризисных ситуаций;

- навыками разрабатывать планы развития фирмы или организации, помогать в подборе кадров.

Данный курс является дисциплиной раздела Комплексные модули учебного плана направления подготовки 44.03.01 «Сервис», входит в состав модуля «Теоретические основы организации и управления в сервисной деятельности» и изучается на 2-м курсе 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», «Основы научно-исследовательской деятельности», «Статистические методы в естественно-научных исследованиях».

**3. Цели и задачи**

*Цель**дисциплины* - является формирование у студентов системы знаний о внутренних и внешних факторах, неблагоприятно влияющие на деятельность компании и её репутацию.

*Задачи дисциплины:*

Формирование у обучающих представлений о сущности и структуре понятия «связь с общественностью».

Формирование практических навыков и умений управлять проблемами с целью предотвращения кризисных ситуаций.

Воспитание нравственных качеств, привитие этических норм будущим специалистам сферы сервиса.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | 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.1.7.1 | Демонстрирует умение анализировать состояние и тенденции мирового и отечественного опыта работы в области  связей с общественностью | ОК-5  ОК-4  ПК-2  ПК-7  ПК-6 | Практико-ориентированные задания |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.7.1 | Демонстрирует умение анализировать представление о специфике деятельности служб и отделов в  сфере связей с общественностью. | ОК-5  ОК-4  ПК-2  ПК-7  ПК-6 | Тесты в ЭОС  Практико-ориентированные задания |

**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. Связи с общественностью:**  **анализ определения, сущность, содержание, основные подходы** |  | **1** |  | **20** | **21** |
| **Раздел 2. Формы подачи**  **информационных материалов** |  | **1** |  | **20** | **21** |
| **Раздел 3. Стратегия и тактика**  **использования коммуникаций**  **в связях с общественностью** |  | **2** |  | **24** | **26** |
| Контроль |  |  |  |  | **4** |
| Итого: |  | **4** |  | **64** | **72** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Семинарские занятия

Выполнение практико-ориентированных заданий

1. **Рейтинг-план**
2. *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. Связи с общественностью: анализ определения, сущность, содержание, основные подходы** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.7.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 2. Формы подачи информационных материалов** | | | | | | | |
|  | ОР.1.7.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 3. Стратегия и тактика использования коммуникаций в связях с общественностью** | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.7.1 | Доклад | Форма для оценки доклада | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
|  |  | Рубежный контроль: тест по разделу | Форма для оценки выполнения задания для рубежного контроля | 15-19 | 1 | 15 | 19 |
|  |  |  | Итоговый тест |  |  | 10 | 30 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Ворошилов В.В. Современная пресс-служба / В.В.Ворошилов. М.: Кно-Рус, 2018. 222 с
2. Емельянов С.М. Теория и практика связей с общественностью / С.М. Емельянов. М.: Юрайт, 2017. 240 с.
3. Коноваленко В.А. Реклама и связи с общественностью /В.А. Коноваленко. М.: Юрайт, 2017. 384 с.
4. Крайнов Г.Н. Технология подготовки и реализации кампании по рекламе и PR / Г.Н. Крайнов. М.: Лань, 2018. 372 с..

*7.2. Дополнительная литература*

1. Синяева И.М. Реклама и связи с общественностью / И.М. Синяева. М.: Юрайт, 2017. 552 с.
2. Фадеева Е.Н. Связи с общественностью / Е.Н. Фадеева. М.: Юрайт, 2017. 264 с.

*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*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2049> | Электронный учебно-методический комплекс/Смирнова Ж.В. |

**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*

Для проведения занятий по дисциплине используются аудитории университета, в том числе оборудованные мультимедийными ресурсами.

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

Планируется использование традиционных программных средств, таких как средства Microsoft Word, Power Point, Microsoft Internet Explorer и других, а также средств организации взаимодействия с обучающимися в ЭИОС Мининского университета, в том числе взаимодействия с помощью разнообразных сетевых ресурсов, например Google-сервисов.

**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.