



**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Назначение образовательного модуля………………………………………………… | 4 |
| 2. Характеристика образовательного модуля…………………………………………… | 4 |
| 3. Структура образовательного модуля………………………………………………...... | 7 |
| 4. Методические указания для обучающихся по освоению модуля…………………… | 9 |
| 5. Программы дисциплин образовательного модуля…………………………………… | 10 |
| 5.1. Программа дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса»........................................................................................................ | 10 |
| 5.2. Программа дисциплины «Технология управления предприятием сервиса»…………………………………………………………………………………… | 13 |
| 5.3. Программа дисциплины «Современные технологии в управления сервисной деятельности» ……………............................................................................. | 18 |
| 5.4. Программа дисциплины «Подбор персонала в сервисной деятельности»..... | 23 |
| 5.5. Программа дисциплины «Зарубежный опыт сервисной деятельности»......... | 27 |
| 6. Программа практики......................................................................не предусмотрена |  |
| 7. Программа итоговой аттестации по модулю…………………………….................... | 31 |
|  |  |

**1. назначение модуля**

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

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

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

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

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

**2. ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ**

**2.1. Образовательные цели и задачи**

Задачи основной образовательной программы направлены на достижение целей в области обучения и воспитания и связаны с методическим обеспечением реализации ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Срок получения образования по программе бакалавриата по направлению подготовки в очной форме обучения, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, независимо от применяемых образовательных технологий, составляет 3 и 4,6года.

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

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

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

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

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

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

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

ОК-5 способность к самоорганизации и самообразованию;

ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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-5  ОК-6  ОПК-1 | Метод проблемного обучения | Практика -ориентированные задания.  Тестирование. |
| ОР. 2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОК-5  ОК-6  ОПК-1 | Метод проблемного обучения | Практика -ориентированные задания.  Тестирование. |

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

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

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

**2.4. Статус образовательного модуля**

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

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

**2.5. Трудоемкость модуля**

|  |  |
| --- | --- |
| **Трудоемкость модуля** | **Час./з.е.** |
| Всего | 684/19 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 98/2,7 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 549/15,25 |
| практика | - |
| итоговая аттестация | - |

**3. Структура модуля**

**«Управленческая основа сервисной деятельности»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Дисциплина | Трудоемкость (час.) | | | | | Трудоемкость (з.е.) | Порядок изучения | Образовательные результаты  (код ОР) |
| Всего | Контактная работа | | Самостоятельная работа | Аттестация |
| Аудиторная работа | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| 1. Дисциплины, обязательные для изучения | | | | | | | | | |
| К.М.10 | Организация и планирование деятельности предприятия сервиса | 180 | 28 | - | 135 | экзамен,  зачет | 5 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.10.01 | Технология управления предприятием сервиса | 180 | 20 | - | 148 | зачет | 5 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.10.02 | Современные технологии в управления сервисной деятельности | 144 | 34 | - | 106 | зачет | 4 | 4 | ОР.1  ОР.2 |
| 1. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | |
| К.М.10.ДВ.01.01 | Подбор персонала в сервисной деятельности | 180 | 16 | - | 160 | Зачет, экзамен | 5 | 1 | ОР.2 |
| К.М.10.ДВ.01.02 | Зарубежный опыт сервисной деятельности | 180 | 16 | - | 160 | Зачет, экзамен | 5 | 1 | ОР.2 |
| 1. АТТЕСТАЦИЯ | | | | | | | | | |
| К.М.10.04(К) | Экзамены по модулю "Организационно-управленческий" | 36 | - | - | - | экзамен | - | 4 | - |

**4. Методические указания для обучающихся**

**по освоению Модуля**

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

**5. ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН МОДУЛЯ**

**5.1. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

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 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:***

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

***Уметь:***

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

***Владеть:***

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

**2. Место в структуре модуля**

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

**3. Цели и задачи**

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

Задачи дисциплины:

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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.1.1.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению  сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды деятельности предприятий сервиса, необходимых для принятия стратегических и оперативных управленческих решений | ОК-6  ОК-1  ПК-2 ОПК-1 | Тестирование в ЭОС  Кейс-задание |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.1.1 | Демонстрирует знания  по работе заключения договоров с организацией на процесс управления предприятиями сервисной деятельности | ОК-6  ОК-1  ПК-2 ОПК-1 | Тестирование в ЭОС |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Прак. |
| **Раздел 1. Основы организации деятельности предприятия** | **4** | **6** |  | **50** | **60** |
| 1.1. Организация и управление процессом оказания услуг | 1 | 2 |  | 20 | 23 |
| 1.2. Основы организации деятельности предприятия | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| 1.3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса | 2 | 2 |  | 20 | 24 |
| **Раздел 2. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса** | **4** | **6** |  | **50** | **60** |
| 2.1. Основы внутрифирменного планирования | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| 2.2. Планирование маркетинга | 1 | 2 |  | 10 | 13 |
| * 1. Планирование объема производства и оказания услуг | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| 2.4. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда | 1 | 1 |  | 20 | 22 |
| **Раздел 3. Основы инвестиционного и бизнес-планирования на предприятии сферы сервиса** | **4** | **4** |  | **35** | **43** |
| 3.1. Планирование издержек предприятия сферы сервиса | 2 | 2 |  | 10 | 14 |
| 3.2. Финансовый план предприятия | 2 | 2 |  | 10 | 14 |
| Контроль |  |  |  |  | **17** |
| **Итого:** | **12** | **16** |  | **135** | **180** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Лабораторный практикум

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

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

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

*7.1. Основная литература*

1. Ильин А.И. Планирование на предприятии: Учеб. пособие для студентов вузов: Рек. М-вом образования и науки РФ / А.И.Ильин.- 9-е изд., стереотип.- Минск; М.: Новое знание, ИНФРА-М, 2011
2. Киселева е.А. Экономическая теория: учеб. для студентов вузов: Допущено УМО вузов РФ по образованию в обл. междунар. Отношений / Е.А.Киселева, М.В.Сафрончук.- М.: Деловая литература, 2011.
3. Кузнецов Б.Т. Экономика и финансовое обеспечение инновационной деятельности: учеб. пособие для студентов вузов, обуч-ся по экон. спец. : Рек. Науч.-исслед. Ин-тов образования и науки / Б.Т.кузнецов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.- 295 с

*7.2. Дополнительная литература*

1. Сергеев И.В. Экономика организаций (предприятий): Учеб. для бакалавров / И.В.Сергеев, И.И.Веретенникова; под ред. И.В.Сергеева.- 3-е изд., перераб. и доп.- М.: Проспект, 2013.- 560 с.
2. Экономика: Учебник / Под ред. Р. П. Колосовой. – М.: Норма, 2011. – 345с.
3. Экономика: Учебное пособие /Под ред. А.С. Булатова. – М. Юристъ, 2009. – 896 с.
4. Экономическая теория: Учеб. пособие/Под ред. Н.И. Базылева.- М.: ИНФРА – М, 2011. – 662 с.
5. Экономическая теория: Учебник / Под общей ред.  Г. П. Журавлевой, Л. С. Тарасевича. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 714 с.
6. ашков и Ко, 2010. - 244 с.

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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**

**«ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

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

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-5 способностью 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-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

**2. Место в структуре модуля**

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

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

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

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

**3.** **Цели и задачи**

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

Задачи курса «Технология управления предприятием сервиса»:

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

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

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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 работы повышения экономической устойчивости предприятий жилищного и коммунального хозяйства | ОК-5  ОПК-1  ПК-1 | Тестирование в ЭОС  Практико-ориентированные задачи |
| ОР. 2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.2.1 | Демонстрирует знания  правил систему управления технического обслуживания, текущего и капитального ремонта жилищного фонда | ОК-5 ОПК-1 ПК-1 | Тестирование в ЭОС |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

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

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Метод проектов

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

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

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

*7.1. Основная литература*

* + - 1. Остервальдер А. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора [Электронный ресурс] / Александр Остервальдер, Ив Пинье ; Пер. с англ. — 2-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2014. — 288 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518950>
      2. Гиротра К. Оптимальная бизнес-модель: Четыре инструмента управления рисками [Электронный ресурс] / Каран Гиротра, Сергей Нетесин ; Пер. с англ. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. - 216 с. -Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518623>
      3. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / З.И. Панина, М.В. Виноградова. — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 244 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\_id=56259

*7.2 . Дополнительная литература*

1.Адизес И. Развитие лидеров: Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей [Электронный ресурс] / Ицхак Калдерон Адизес ; Пер. с англ. — 2-е изд. — М.: Альпина Паблишерз, 2014. — 259 с. - ISBN 978-5-9614-1374-8 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519325

2.Боно Э Искусство думать: Латеральное мышление как способ решения сложных задач М.: Альпина Паблишер, 2015.— 172 с

3.Гербер М. Малый бизнес. От иллюзий к успеху. Возвращение к мифу

предпринимательства. М.: Олимп-Бизнес, 2012.— 230 с.

4.Гиротра К. Оптимальная бизнес-модель: Четыре инструмента управления рисками [Электронный ресурс] / Каран Гиротра, Сергей Нетесин ; Пер. с англ. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. - 216 с. -Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518623>

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

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета: макеты, плакаты, диаграммы, справочные таблицы, учебно-методические пособия, справочники, тесты, карточки индивидуальных заданий.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование.

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

1. htt://www.eLibrary.ru/
2. htt://www.fepo.ru
3. htt://www.nica.r

**5.3. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

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

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-5 способностью 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-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

**2. Место в структуре модуля**

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

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

**3. Цели и задачи**

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

Задачи курса:

- изучить теоретические основы организации управления на предприятии;

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

- овладеть современными технологиями совершенствования процессов управления.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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.1.3.1 | Демонстрирует навыки по применению на практике методов регулирования и оптимизации риска в процессе принятия управленческих решений | ОК-5  ОПК-1  ПК-1 | Тесты в ЭОС,  практико-ориентированные задачи. |
| ОР. 2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.3.1 | Демонстрирует навыки классифицировать основных методов управления | ОК-5  ОПК-1  ПК-1 | Тесты в ЭОС,  практико-ориентированные задачи.  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Организация управления и методы управления** | **6** | **8** | **-** | **40** | **54** |
| Тема 1.1 Организационно-правовые формы управления | 1 | 2 | - | 10 | 13 |
| Тема 1.2 Стадии жизненного цикла организаций.. | 1 | 2 | - | 10 | 13 |
| Тема 1.3 Новые формы функционирования и развития организаций как объектов управления. | 2 | 2 | - | 10 | 14 |
| Тема 1.4 Теория и практика управления интеграционными образованиями. | 2 | 2 | - | 10 | 14 |
| **Раздел 2. Основные виды и технологии управления в организациях** | **4** | **8** | **-** | **30** | **42** |
| Тема 2.1 Управление (руководство) организацией в целом | 2 | 4 | - | 15 | 21 |
| Тема 2.2. Понятие, сущность и функции культуры организации, ее место в системе управления. | 2 | 4 | - | 15 | 21 |
| **Раздел 3. Современные тенденции развития управления** | **4** | **4** | **-** | **36** | **44** |
| Тема 3.1 Изменение в содержании традиционных функций и форм управления. | 2 | 2 | - | 20 | 24 |
| Тема 3.2 Современные технологии командообразования | 2 | 2 | - | 16 | 20 |
| Зачёт |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **14** | **20** |  | **106** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Выполнение творческих заданий

Семинарские занятия

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

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

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

7.1. Основная литература:

1. Вайс Е. С. Планирование на предприятии: УМО Учебник / Вайс Евгений Станиславович, В. М. Васильцова, Т. А. Вайс. - 4-е изд.; стереотип. - М.: КНОРУС, 2011. - 336 с.
2. Гапоненко А. Л. Теория управления: МО Учебник / А. Л. Гапоненко, М. В. Савельева. М.: Юрайт, 2013. - 342 с.

7.2. Дополнительная литература:

1. Синяева И. М. Маркетинг. Теория и практика: МО Учебник / Синяева, Инга Михайловна, Романенкова, Ольга Николаевна. - М.: Юрайт, 2012.
2. Тебекин А. В. Инновационный менеджмент: МО Учебник / Тебекин Алексей Васильевич. - М.: Юрайт, 2012. - 476 с.

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

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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**

**«ПОДБОР ПЕРСОНАЛА В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-5 способностью 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

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

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», «Сервисная деятельность»

**3. Цели и задачи**

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

Задачи дисциплины

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

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

сервиса;

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

- изучение условий и факторов, влияющих на сервисное взаимодействие;

- анализ правовых основ, регламентирующих сервисную деятельность;

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

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР. 2.4.1 | Демонстрирует навыки в проведении социологического исследования с целью получения примеров культурных различий в установках, нормах, ценностях у представителей компаний | ОПК-1  ОК-5  ПК-6  ОПК-3 | Решение практико-ориентированных задач.  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека** | **2** | **6** | **-** | **54** | **64** |
| Тема 1.1. Сервис и сервисная деятельность: понятие и отличительные особенности. | 1 | 2 | - | 15 | 18 |
| Тема 1.2. Потребности человека и их удовлетворение посредством предоставления услуг -сервисной деятельности | 0,5 | 2 | - | 15 | 18 |
| Тема 1.3. Услуга: понятие, характеристика, отличительные особенности | 0,5 | 2 | **-** | 24 | 28 |
| **Раздел 2. Организационные основы сервисной деятельности** | **2** | **2** | **-** | **54** | **58** |
| Тема 2.1. Персонал сервисной организации как субъект сервисной деятельности. | 2 | 2 | - | 54 | 58 |
| **Раздел 3. Работа с персоналом: цель, задачи и основные направления** | **2** | **2** | **-** | **52** | **56** |
| Тема 3.1. Личностный потенциал и требования к сотруднику сервисной организации | 1 | 1 | - | 25 | 27 |
| Тема 3.3. Сервисное поведение: понятие, характеристика | 1 | 1 | **-** | 27 | 29 |
| **Итого:** | **6** | **10** | **-** | **160** | **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.

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

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

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

*7.1. Основная литература*

1. Садохин А.П. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.П. Садохин – М.: Издательство «Омега»-Л», 2009. – 141 с.

2. Шиповская Л.П. Человек и его потребности. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 431 с.

*7.2. Дополнительная литература*

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник/ В.Г. Велединский– М.: КНОРУС, 2010. – 176 с.
2. Долбилин А.С., Шахурина Ф.Р., Цыкова Г.Н. Защита прав потребителей: учебное пособие. - Ростов н/Д.: Феникс, 2007. – 186 с. 19
3. Кудрина Т.Н., Пахомова И.А. Права потребителя. Ответы на все вопросы. - М.: Эксмо, 2007. – 194 с

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

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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**

**«Зарубежный опыт сервисной деятельности»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-5 способность к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

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», «Сервисная деятельность»

**3. Цели и задачи**

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

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР. 2.5.1 | Демонстрирует навыки в проведении социологического исследования с целью получения примеров культурных различий в установках, нормах, ценностях у представителей компаний | ОК-5  ОПК-3  ПК-6 | Решение практико-ориентированных задач.  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1 Сервисная деятельность в 21 веке** | **2** | **6** | **-** | **54** | **64** |
| Тема 1.1. Теоретические подходы к понятию сервисная деятельность | 1 | 2 | - | 15 | 18 |
| Тема 1.2. Сервисная деятельность как экономическая категория | 0,5 | 2 | - | 15 | 18 |
| **Раздел 2. Становление сервиса** | 0,5 | 2 | **-** | 24 | 28 |
| Тема 2.1. История развития и особенности сервиса в странах мира | **2** | **2** | **-** | **54** | **58** |
| Тема 2.2. История развития и особенности сервиса в странах мира | 2 | 2 | - | 54 | 58 |
| **Раздел 3. Особенности развития сервисной деятельности в современном мире** | **2** | **2** | **-** | **52** | **56** |
| Тема 3.1. Мировая современная практика сервиса | 1 | 1 | - | 25 | 27 |
| Тема 3.2. Конфигурации бизнеса в сфере сервиса. | 1 | 1 | **-** | 27 | 29 |
| **Итого:** | **6** | **10** | **-** | **160** | **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.

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

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

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

*7.1. Основная литература*

1. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник М.: Дашков и Ко, 2015

*7.2. Дополнительная литература*

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб.пособие для студентов вузов:Рек.УМО по образованию в области сервиса Москва: Аспект-Пресс, 2006
2. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: учеб.пособие для студентов вузов:допущено М-вом образования и науки РФ Москва: Академия, 2008
3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учеб.для студентов вузов:рек.ФГОУ ВПО "Рос.гос.ун-т туризма и сервиса" Москва: КноРус, 2010
4. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: Учеб.пособие для студентов:рек.Сибир.регион.учеб.-метод.центром высш.проф.образования Ростов на Дону: МарТ;Феникс, 2010

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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.