



**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Назначение образовательного модуля……………………………………………….. | 4 |
| 1. Характеристика образовательного модуля………………………………………….. | 4 |
| 1. Структура модуля……………………………………………………………………… | 7 |
| 1. Методические указания для обучающихся по освоению модуля………………….. | 7 |
| 1. Программы дисциплин образовательного модуля………………………………….. | 8 |
| * 1. Программа дисциплины «Технологические процессы в сервисе»………… | 8 |
| * 1. Программа дисциплины «Современные формы и методы в системе   обслуживания потребителей»……………………………………………………….. | 12 |
| * 1. Программа дисциплины «Сервисология»………………………………….. | 17 |
| * 1. Программа дисциплины «Рекреационный сервис»………………………… | 21 |
| * 1. Программа дисциплины «Управление персоналом»………………………… | 25 |
| * 1. Программа дисциплины «Управленческие решения»………………………. | 30 |
| 1. Программа практики………………………………………………не предусмотрена |  |
| 1. Программа итоговой аттестации по модулю *……………………………………………* | 34 |

**1. назначение модуля**

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

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

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

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

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

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

**2. ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ**

**2.1. Образовательные цели и задачи**

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

ОК-3 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

ПК-5 готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса;

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | ПК-3  ОПК-2  ОК-5  ОК-3  ПК-7  ПК-5 | Метод проблемного обучения  Проектный метод  Дискуссии  Интерактивная лекция  Работа в малых группах | Тесты в ЭУМК  Практико-ориентированные задания  Доклады |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ПК-3  ОПК-2  ОК-5  ОК-3  ПК-7  ПК-5 | Выполнение творческих заданий  Метод проблемного обучения  Работа в малых группах  Творческие задания  Обучающие игры | Тесты в ЭУМК  Практико-ориентированные задания  Доклады |

2. 3. Руководитель и преподаватели модуля

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

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

Черней О.Т. к.п.н., доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования

2.4. Статус образовательного модуля

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

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

2.5. Трудоемкость модуля

|  |  |
| --- | --- |
| Трудоемкость модуля | Час./з.е. |
| Всего | 720/20 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 60/1,67 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 638/17,72 |
| итоговая аттестация по модулю (контроль) | - |

**3. Структура модуля**

**«Основы процессов и систем сервисной деятельности»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Дисциплина | | Трудоемкость (час.) | | | | | Трудоемкость (з.е.) | Порядок изучения | Образовательные результаты  (код ОР) |
| Всего | Контактная работа | | Самостоятельная работа | Аттестация |
| Аудиторная работа | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| 1. Дисциплины, обязательные для изучения | | | | | | | | | | |
| К.М.09.01 | | Технологические процессы в сервисе | 180 | 16 | - | 164 | экзамен | 5 | 1 | ОР-1  ОР-2 |
| К.М.09.02 | | Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей | 180 | 16 | - | 155 | зачет | 5 | 1 | ОР-1  ОР-2 |
| К.М.09.03 | | Сервисология | 216 | 14 | - | 193 | зачет | 6 | 1 | ОР-1  ОР-2 |
| 2. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | | |
| К.М.09.ДВ.01.01 | | Реакционный сервис | 144 | 14 | - | 126 | зачет | 4 | 2 | ОР-1  ОР-2 |
| К.М.09.ДВ.01.02 | | Управление персоналом | 144 | 14 | - | 126 | зачет | 4 | 2 | ОР-1  ОР-2 |
| К.М.09.ДВ.01.03 | | Управленческие решения | 144 | 14 | - | 126 | зачет | 4 | 2 | ОР-2 |
| 4. аттестация | | | | | | | | | | |
| К.М.09.04(К) | | Экзамены по модулю "Основы процессов и систем сервисной деятельности" | 36 | - | - | - | экзамен | 4 | - | - |

**4. Методические указания для обучающихся**

**по освоению Модуля**

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

**5. ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН МОДУЛЯ**

**5.1. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

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

ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

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:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

**2. Место в структуре модуля**

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

**3. Цели и задачи**

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

*Задачи дисциплины:*

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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 умение анализировать технологии сервисного обслуживания, знать технологии процессов сервиса разных предприятий сервисного обслуживания | ОК-3  ОПК-2  ОПК-3  ПК-1  ПК-3  ПК-7 | Тесты в ЭУМК  Контрольная работа |
| ОР.3 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.1.1.2 | Демонстрирует умение анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности | ОК-3  ОПК-2  ОПК-3  ПК-1  ПК-3  ПК-7 | Тесты в ЭУМК  Контрольная работа |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1. Введение в дисциплину «Технологические процессы в сервисе».** | **2** | **4** |  | **82** | **88** |
| **Раздел 2. Торгово-технологический процесс работы магазина** | **4** | **6** |  | **82** | **92** |
| **Контроль** |  |  |  |  | **9** |
| **Итого:** | **6** | **10** |  | **164** | **180** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Семинарские занятия

Выполнение практико-ориентированных заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Образовательные результаты | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Введение в дисциплину «Технологические процессы в сервисе».** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.1.1 | Тестовый контроль по разделу. | Тестирование в ЭОС | 20-35 | 1 | 20 | 35 |
| **Раздел 2. Торгово-технологический процесс торгового предприятия** | | | | | | | |
|  | ОР.1.1.1 | Доклад | Форма для оценки выполнения доклада | 25-35 | 1 | 25 | 35 |
|  |  |  | Итоговый тест |  |  | 10 | 30 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. 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. Экономическая теория: Учеб. пособие/Под ред. Н.И. Базылева.- М.: ИНФРА – М, 2011. – 662 с.
3. Экономическая теория: Учебник / Под общей ред.  Г. П. Журавлевой, Л. С. Тарасевича. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 714 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.

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://bwbooks.net/index.php?author=romanovichja&book=2006&category=biznes&id1=4> | Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник М.: Дашков и Ко, 2015 |
| <https://edu.mininuniver.ru/enrol/index.php?id=626> | Технологические процессы в сервисе: Электронный учебно-методический комплекс |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**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**

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

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-5- способностью к самоорганизации и самообразованию

ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

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

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 сервиса, использовать инновационные технологии в сфере сервиса.

**знать:**

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

**уметь:**

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

**владеть:**

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

**2. Место в структуре модуля**

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

**3. Цели и задачи**

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

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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 современных методов обслуживания потребителя на предприятиях сервисной деятельности | ОК-5  ОПК-2  ПК-4  ПК-6 | Наблюдение или демонстрация реальных профессиональных навыков.  Комплексные ситуационные задания. |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.2.1 | Демонстрирует навыки по разработке внедрению новых видов услуг и форм обслуживания на развитие сферы обслуживания | ОК-5  ОПК-2  ПК-4  ПК-6 | Решение практико-ориентированных задач |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Пракическая |
| **Раздел 1. Теоретические аспекты сферы услуг** | 1 | 2 |  | 40 | 43 |
| Тема 1.1 Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. | 0,5 | 1 |  | 20 | 21,5 |
| Тема 1.2 классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги | 0,5 | 1 |  | 20 | 21,5 |
| **Раздел 2 Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя** | 1 | 2 |  | 40 | 43 |
| Тема 2.1 Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг | 0,5 | 1 |  | 20 | 21,5 |
| Тема 2.2 Формы и методы выполнения услуг. | 0,5 | 1 |  | 20 | 21,5 |
| **Раздел 3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса** | 1 | 2 |  | 20 | 23 |
| Тема 3.1 Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по способам расчета, комплексное обслуживание. | 1 | 2 |  | 20 | 23 |
| **Раздел 4 Формы обслуживания потребителей на основе маркетинговых исследований** | 2 | 2 |  | 25 | 29 |
| Тема 4.1 Сущность и виды маркетинговых исследований. Методы маркетинговых исследований. | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| Тема 4.2 Улучшение обслуживания на основе маркетинговых исследований | 1 | 1 |  | 15 | 17 |
| **Раздел 5. Современные формы и методы обслуживания потребителей** | 1 | 2 |  | 30 | 33 |
| Тема 5.1 Разработка и создание современных форм и методов обслуживания потребителей | 0,5 | 1 |  | 15 | 16,5 |
| Тема 5.2 Внедрение современных форм и методов обслуживания потребителей | 0,5 | 1 |  | 15 | 16,5 |
| контроль |  |  |  |  | 9 |
| Итого: | **6** | **10** |  | **155** | **180** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*6.1. Рейтинг-план (по дисциплине)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание  (min-max) | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| 1 | **Раздел1.Теоретические аспекты сферы услуг** | | | | | | |
|  |  | Практическое задание | Практикум. | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| 2 | **Раздел 2 Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя** | | | | | | |
|  | ОР.1.2.1 | Практическое задание | Практикум. | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| 3 | **Раздел 3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях сервиса** | | | | | | |
|  | ОР.1.2.1 | Практические задания | Практикум | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| 4 | **Раздел 4 Формы обслуживания потребителей на основе маркетинговых исследований** | | | | | | |
|  | ОР.2.2.1 | Практическое задание | Практикум. | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| 5 | **Раздел 5. Современные формы и методы обслуживания потребителей** | | | | | | |
|  | ОР.2.2.1 | Практическое задание | Практикум. | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
|  | ОР.1.2.1 | Контрольное тестирование | Кейс-задание. | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  |  | Экзамен |  |  | 10 | 30 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература*

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313 (12.12.2018).

2 Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2015. - 104 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2796-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415 (12.12.2018).

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

*7.2. Дополнительная литература*

1.Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник / М. Райли. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 191 с.: ил. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00873-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114557 (12.12.2018).

2.Андреев, Е.А. Сервисология : учебное пособие / Е.А. Андреев ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Челябинская государственная академия культуры и искусств», Культурологический факультет, Кафедра культурологии и социологии. - Челябинск : ЧГАКИ, 2014. - 98 с.: ил. - Билиогр. в кн. - ISBN 978-5-94839-479-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235 (12.12.2018).

3. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л.М. Загорская; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 292 с. - ISBN 978-5-7782-2017-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860 (12.12.2018).

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://bwbooks.net/index.php?author=romanovichja&book=2006&category=biznes&id1=4> | Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник М.: Дашков и Ко, 2015 |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2053> | Современные формы и методы в системе обслуживания потребителей: электронно-учебный методический комплекс |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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**

**«СЕРВИСОЛОГИЯ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сфере сервиса.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

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:

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

уметь:

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

владеть:

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

**2. Место в структуре модуля**

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

**3. Цели и задачи**

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

*Задачи дисциплины:*

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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 умение анализировать технологии сервисного обслуживания, знать технологии процессов сервиса разных предприятий сервисного обслуживания; | ОК-3  ПК-3  ПК-7  ОПК-2 | Тесты в ЭУМК  Практико-ориентированные задания  Доклады |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.3.1 | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке коммуникативной технологии общения с потребителем | ОК-3  ПК-3  ПК-7  ОПК-2 | Тесты в ЭУМК  Практико-ориентированные задания  Доклады |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Лаб.  работы |
| **1.** | **Раздел 1. Предмет «Сервисология» и его взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе** | **2** | **2** |  | **64** | **68** |
| **2.** | **Раздел 2.** [**Человек**](http://moodle.mininuniver.ru/mod/page/view.php?id=27266) **как социально-природное существо** | **2** | **2** |  | **64** | **68** |
| **3.** | **Раздел 3. Потребностные модели человека в отечественной и зарубежной психологии** | **2** | **4** |  | **65** | **71** |
| **4** | **Контроль** |  |  |  |  | **9** |
| Итого: | | **6** | **8** |  | **193** | **216** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Образовательные результаты | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Предмет «Сервисология» и его взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.3.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 2.** [**Человек**](http://moodle.mininuniver.ru/mod/page/view.php?id=27266) **как социально-природное существо** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.3.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 3. Потребностные модели человека в отечественной и зарубежной психологии** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.3.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
|  |  |  | Итоговый тест | 25-40 | 1 | 25 | 40 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

*7.1. Основная литература*

1. 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.

2. Шавель С. А. Потребление и стабильность общества - Минск: Белорусская наука , 2010.(Электронный ресурс)

*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.

**5.4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«РЕКРЕАЦИОННЫЙ СЕРВИС»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

В результате освоения данной дисциплины студент должен:

***знать:***

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

***уметь:***

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

***владеть:***

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

**2. Место в структуре модуля**

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

**3. Цели и задачи**

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

*Задачи дисциплины:*

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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 понимать значение рекреационного сервиса, анализировать технологии рекреационного обслуживания, и учитывать особенности организации рекреационного сервиса; | ОК-1  ПК-4 | Практико-ориентированные задания |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.4.2 | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке коммуникативной технологии общения с потребителем | ОК-1  ПК-4 | Практико-ориентированные задания  Тест в ЭУМК |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

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

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Образовательные результаты | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| [**Раздел 1. Введение в рекреационный сервис**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-1) | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| [**Раздел 2. Рекреационные ресурсы**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-2) | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| [**Раздел 3. Эволюция рекреационной среды**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-3) | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| 4 | ОР.2.4.1 |  | Итоговый тест | 25-40 | 1 | 25 | 40 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

*7.1. Основная литература*

1. 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.

2. Шавель С. А. Потребление и стабильность общества - Минск: Белорусская наука , 2010.(Электронный ресурс)

3. Назиров А.Э. Человек и его потребности, СПб. ИЦ Интермедиа, 2012.

*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**

**«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

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-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

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:***

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

***уметь:***

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

***владеть:***

* современным инструментарием управления персоналом;
* методами планирования карьеры.

**2. Место в структуре модуля**

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

**3. Цели и задачи**

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

*Задачи дисциплины:*

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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 умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры | ОПК-1  ОК-3 ПК-7  ОПК-2 | Практико-ориентированные задания |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.5.2 | Демонстрирует умение использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения  стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на  основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить  аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | ОПК-1  ОК-3 ПК-7  ОПК-2 | Практико-ориентированные задания  Тест в ЭУМК |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

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

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Образовательные результаты | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Концептуальные основы управления персоналом организации** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.5.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| [**Раздел 2. Методологически е основы управления персоналом**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-2) | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.5.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| [**Раздел 3. Оценка эффективности управления персоналом**](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=602#section-3) | | | | | | | |
| 3 | ОР.1.5.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| 4 | ОР.2.5.1 |  | Итоговый тест | 25-40 | 1 | 25 | 40 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

*7.1. Основная литература*

1. Авдеев, В. В. Управление персоналом. Оптимизация командной работы : реинжиниринговая технология [Электронный ресурс] : практикум / В. В. Авдеев. – Электрон. текстовые дан. – Москва : Финансы и статистика, 2013. – 256 c. – Режим доступа : [http://www.iprbookshop.ru/18855\*](http://www.iprbookshop.ru/18855*)

2. Дейнека А.В. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Дейнека А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 288 c.— Режим доступа: [http://www.iprbookshop.ru/52294\*](http://www.iprbookshop.ru/52294*)

3. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учеб. пособие / под общ. ред. Г. И. Михайлиной. – Электрон. текстовые дан. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и Ко, 2014. – 280 с. – Режим доступа : [http://www.iprbookshop.ru/24834\*](http://www.iprbookshop.ru/24834*)

*7.2. Дополнительная литература*

4. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник для бакалавров / В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2013. – 492 с.

5. Одегов, Ю. Г. Управление персоналом : учебник для бакалавров / Ю. Г. Одегов. – Москва: Юрайт, 2014. – 513 с.

6. Управление персоналом: учебник для бакалавров / ред. А. А. Литвинюк. – Москва : Юрайт, 2012. – 434 с.

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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 ДИСЦИПЛИНЫ**

**«УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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-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:***

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

***уметь:***

* организовывать процесс разработки управленческих решений;
* применять эффективные методы оптимизации решений;
* адекватно и не предвзято оценивать предлагаемые альтернативы;
* выбирать рациональные варианты действий в практических задачах принятия решений с использованием экономико-математических моделей;
* принимать обоснованные управленческие решения. ***владеть:***
* навыками принятия обоснованных управленческих решений, выявления факторов, влияющих на процессы выработки и реализации управленческих решений в условиях динамично развивающейся среды.

**2. Место в структуре модуля**

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

**3. Цели и задачи**

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

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

*Задачи дисциплины:*

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код 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 умение понимать значение рекреационного сервиса, анализировать технологии рекреационного обслуживания, и учитывать особенности организации рекреационного сервиса; | ОК-1  ОК-5  ПК-2 | Практико-ориентированные задания |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.6.2 | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке коммуникативной технологии общения с потребителем | ОК-1  ОК-5  ПК-2 | Практико-ориентированные задания  Тест в ЭУМК |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

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

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Рейтинг-план**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Образовательные результаты | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Понятие и сущность управленческих решений.** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 2. Системный подход в подготовке и принятии управленческих решений** | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| **Раздел 4. Принятие решений в условиях риска** | | | | | | | |
| 3 | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированное задание | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-20 | 1 | 10 | 20 |
| 4 | ОР.2.4.1 |  | Итоговый тест | 25-40 | 1 | 25 | 40 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

*7.1. Основная литература*

1. Бусов В. И. Управленческие решения : учебник для бакалавров / В. И. Бусов ; Гос. ун - т управления. - М. : Юрайт, 2012,2013. - 254 с. - (Бакалавр. Базовый курс)

2. Фирсова И. А. Управленческие решения : учебник для бакалавров / И. А. Фирсова, О. В. Данилова, С. В. Карпова; Ред. И. А. Фирсова ; Финанс. ун-т при Правительстве РФ. - Москва : Юрайт,,2012, 2013. - 399 с. - (Бакалавр. Базовый курс)

3. Карданская Н.Л. Управленческие решения [Электронный ресурс]: учебник/ Н.Л. Карданская— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 439 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10489\*

*7.2. Дополнительная литература*

1. Глебова О.В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс]: учебное пособие/ О.В. Глебова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 274 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62071

2. Литвак Б. Г. Управленческие решения. Практикум : учеб. пособие для слушателей МВА / Б. Г. Литвак - М. : Моск. финансово-промышл. акад., 2012. - 446 с. - (Академия бизнеса).

6. Трофимова Л. А. Методы принятия управленческих решений : учебник для бакалавров / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов; Санкт-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. - М.: Юрайт, 2013. - 335 с. - (Бакалавр. Базовый курс).

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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.