



**Содержание**

1. Назначение образовательного модуля…………………………………………….…… 4
2. Характеристика образовательного модуля…………………………………………….. 4
3. Структура образовательного модуля…………………………………………………. 7
4. Методические указания для обучающихся по освоению модуля……………………. 8
5. Программы дисциплин образовательного модуля…………………………………… 9
   1. Программа дисциплины «Защита прав потребителей»… 9
   2. Программа дисциплины «Договорные отношения в сфере сервиса»......................14
   3. Программа дисциплины «Правовое регулирование в сервисе» ..............................19
   4. Программа дисциплины «Организация встреч, презентаций и приемов»...............24
   5. Программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет».................................28
   6. Программа дисциплины «Потребительские отношения»..........................................31
6. Программа практики..............................................................................(не предусмотрена)
7. Программа итоговой аттестации по модулю ............................36

**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 «Правовое обслуживание в сервисе» 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 втором и третьем курсе.

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

**2. ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ**

**2.1. Образовательные цели и задачи**

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

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

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

1. Создать условия для понимания основных теоретических понятий в области защиты прав потребителей и правовом обслуживание в сервисной деятельности.

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

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

ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

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

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию;

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

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

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Содержание образовательных  результатов | Компетенции ОПОП | Методы обучения | Средства оценивания образовательных результатов |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований  правового обслуживания в сервисе | ПК-5  ОК-5  ОПК-2  ОК-4  ОК-6  ПК-6  ПК-3  ПК-1  ОК-1  ПК-2  ОК-2 | Метод проблемного обучения | Тестовый контроль по разделу.  Практико-ориентированные задачи.  Контрольная работа |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ПК-5  ОК-5  ОПК-2  ОК-4  ОК-6  ПК-6  ПК-3  ПК-1  ОК-1  ПК-2  ОК-2 | Метод проблемного обучения | Тестовый контроль по разделу.  Практико-ориентированные задачи.  Контрольная работа. |

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

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

*Преподаватели:*

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

**2.4. Статус образовательного модуля**

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

**2.5. Трудоемкость модуля**

|  |  |
| --- | --- |
| **Трудоемкость модуля** | **Час./з.е.** |
| Всего | 684/19 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 58/1,6 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 596/16,5 |
| практика | - |
| итоговая аттестация | - |

**3. Структура модуля**

**«Правовое обслуживание в сервисе»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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.13.01 | Защита прав потребителей | 144 | | 16 | - | 124 | зачет | 4 | 2 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.13.02 | Договорные отношения в сфере сервиса | 144 | | 12 | - | 123 | экзамен | 4 | 2 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.13.03 | Правовое регулирование в сервисе | 108 | | 10 | - | 89 | экзамен | 3 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.13.04 | Организация встреч, презентаций и приемов | 144 | | 10 | - | 130 | зачет | 4 | 3 |  |
| 1. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | | |
| К.М.13.ДВ.01.01 | Профессиональная этика и этикет | | 144 | 10 | - | 130 | зачет | 4 | 1 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.13.ДВ.01.02 | Потребительские отношения | | 144 | 10 | - | 130 | зачет | 4 | 1 | ОР.1  ОР.2 |
| 1. АТТЕСТАЦИЯ | | | | | | | | | | |
| К.М.13.05(К) | Экзамены по модулю "Правовое обслуживание в сервисе" | | 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 «Проектно-сметное дело» - 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**

**«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Защита прав потребителей», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сервисной деятельности (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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.

Дисциплина «Защита прав потребителей», служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению жилищного фонда. Большая роль содержания дисциплины играет в формировании у обучающегося основных личностных социально-психологических качеств при непосредственном взаимоотношении с людьми в рамках защиты прав 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».

Количество контактных часов – 16 ак. час; самостоятельная работа студента – 124 ак.ч.

**3. Цели и задачи**

Целью изучения дисциплины «Защита прав потребителей» является достижение всестороннего и глубокого понимания студентами природы и сущности общественных отношений, касающихся возникновения, изменения или расторжения договоров, заключаемых физическими лицами-потребителями для обеспечения своих личных, семейных и бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, основные формы и способы их зашиты.

В ходе достижения данной цели решаются следующие задачи:

* знать нормативно-правовую базу законодательства о защите прав потребителей;
* уметь анализировать и применять на практике нормативные и правовые документы;
* владеть навыками самостоятельного анализа нормативно-правовых актов в сфере защита прав потребителей.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований  правового обслуживания в сервисе | ОР.1.4.1 | Демонстрирует  навыками подготовки документов претензионного и искового характер | ОК-5  ПК-2 | Тестовый контроль по разделу  Практико-ориентированные задачи. |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.4.1 | Демонстрирует  навыки  самостоятельного анализа нормативно-правовых актов в сфере защита прав  потребителей | ОК-5  ПК-2 | 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. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей** | **1** | **1** |  | **20** | **22** |
| Требования, предъявляемых к качеству товара (работы, услуги), ремонту и техническому обслуживанию товара | 1 | 1 |  | 20 | 22 |
| **Раздел 2. Защита прав потребителей при продаже товаров** | **1** | **2** |  | **20** | **23** |
| Последствия продажи товара с недостатками | 0,5 | 1 |  | 10 | 11,5 |
| Расчет с потребителем в случае приобретения товара ненадлежащего качества. | 0,5 | 1 |  | 10 | 11,5 |
| **Раздел 3. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг** | **1** | **2** |  | **20** | **23** |
| Сроки выполнения и последствия нарушения сроков выполнения работ и оказания услуг | 1 | 2 |  | 20 | 23 |
| **Раздел 4. Государственная и общественная защита прав потребителей** | **1** | **2** |  | **20** | **23** |
| Органы, осуществляющие защиту прав потребителей | 1 | 2 |  | 20 | 23 |
| **Раздел 5. Правила продажи отдельных видов продовольственных**  **и непродовольственных товаров** | **1** | **2** |  | **20** | **23** |
| Основные требования продажи продовольственных и  непродовольственных товаров | 0,5 | 1 |  | 10 | 11,5 |
| Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар. | 0,5 | 1 |  | 10 | 11,5 |
| **Раздел 6. Структура процесса**  **оказания услуг** | **1** | **1** |  | **24** | **26** |
| Особенности процесса обслуживания процесса оказания услуг | 1 | 1 |  | 24 | 26 |
| Зачёт |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **6** | **10** |  | **124** | **140** |

*5.2. Методы обучения*

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

1. **Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное зада-ние | | | Число заданий за семестр | | | Баллы | | |
| Мини-маль  ный | | Макси-мальный |
| 1 | **Раздел 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.4.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | | 10-15 | | | 1 | | 10 | | 15 |
| 2 | **Раздел 2. Защита прав потребителей при продаже товаров** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.4.1 | Практико-ориентированные задачи. | Формы для оценки: практических работ | | | 10-20 | | | 1 | | 10 | 20 |
| 3 | **Раздел 3. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.4.1 | Практико-ориентированные задачи. | Формы для оценки: практических работ | | | 10-20 | | | 1 | | 10 | 20 |
| 4 | **Раздел 4. Государственная и общественная защита прав потребителей** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.4.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | | | 10-15 | | | 1 | | 10 | 15 |
| 5 | **Раздел 5. Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.2.4.1 | Практико-ориентированные задачи. | Формы для оценки: практических работ | | | 10-20 | | | 1 | | 10 | 20 |
| 6 | **Раздел 6. Структура процесса оказания услуг** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.2.4.1 | Контрольная работа | Формы для оценки: контрольной работы | | | 5-10 | | | 1 | | 5 | 10 |
|  |  | Итого: | | | | | | | | | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература*

1. О лицензировании отдельных видов деятельности: федеральный закон от 4

мая 2011 г. № 99-ФЗ: по сост. на 21 ноября 2011 г. // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. - № 19. - Ст. 2716.

2. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие. - М.: Юстицинформ, 2008. - 223 с.

3. Гусятникова Д.Е., Резепов И.Ш Сборник форм документов по защите прав потребителей. - М.: Проспект, 2012. - 65 с.

4. Кратенко М.В. Защита прав потребителей услуг. Справочник. - М.: Проспект,

2008. - 224 с.

5. Рогожин М.Ю. Сборник исков по защите прав потребителей. Исковые заявления: примеры и комментарии. - М.: Деловой двор, 2012. - 87 с.

*7.2. Дополнительная литература*

1. Андреев И.А. Гражданское право: учебник: в 3 т. Т. 2 /Под общ. ред. С.А. Степанова. / И.А. Андреев [и др.] - М.: "Проспект"; Екатеринбург: "Институт частного права", 2011. – 662 с.

2. Алексеев С.С. Гражданское право: учеб.: в 3 т. Т. 1 /Под общ. ред. С.А. Степанова. / С.С. Алексеев [и др.] - М.: Проспект; Екатеринбург: Институт частного права, 2010. – 877 с

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

1. Гражданское право / Под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. - М.: Проспект,

2008. - 678 с. Зеленская, Ж.А. Проектирование процесса оказания услуг: методические указания по самостоятельной работе / Ж.А. Зеленская. – Челябинск. – 17 с.

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141458> | Алдошин, П.И. Организации по защите прав потребителей и совершенствование управления их деятельностью / П.И. Алдошин. - М. : Лаборатория книги, 2012. - 116 с. |
| <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116651> | Правовое регулирование рекламной деятельности: учебное пособие / Н.Д. Эриашвили, А.А. Романов, Г.А. Васильев и др. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 240 с. |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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

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

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

**5.2. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Договорные отношения в сфере сервиса», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сервисной деятельности (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию.

ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

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

В результате освоения 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:***

* нормативно-правовые акты, регламентирующие жилищные правоотношения: Конституцию РФ и ЖК РФ;
* сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

***уметь:***

* анализировать ситуации, возникающие в сфере управления недвижимостью;
* организовать жителей на территории муниципального образования для решения жилищных вопросов;

***владеть:***

* основными методами, способами и средствами получения и переработки информации в сфере сервиса в недвижимости;
* способностью выбирать ресурсы учетом требований потребителя.

**2. Место в структуре модуля**

Данная дисциплина является предшествующей для дисциплин: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» Изучение дисциплины предполагает предварительное освоение курсов «Защита прав потребителей».

**3. Цели и задачи**

Целями освоения дисциплины «Договорные отношения в сфере сервиса» является формирование специалиста сервисной деятельности, профессионала высокого уровня, социально мобильного, целеустремленного, организованного, трудолюбивого, ответственного, с гражданской позицией, толерантного, готового к продолжению образования и включению в инновационную деятельность на основе овладения.

**Задачи** курса состоят в формировании знаний об основных нормативно-правовых законодательных актах.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований  правового обслуживания в сервисе | ОР.1.1.1 | Демонстрирует навыки по работе со справочной документацией жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры | ОК-5  ОК-2  ПК-1  ПК-2 | Тестовый контроль по разделу.  Практико-ориентированные задачи. |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.1.1 | Демонстрирует навыки владения основными методами, способами и средствами получения и переработки информации в сфере сервиса в недвижимости | ОК-5  ОК-2  ПК-1  ПК-2 | 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. Жилищные правоотношения** | **1** | **2** |  | **30** | **33** |
| Тема 1.1. Понятие жилищного правоотношения | 0,5 | 1 |  | 15 | 16,05 |
| Тема 1.2. Структура жилищных правоотношений | 0,5 | 1 |  | 15 | 16,5 |
| **Раздел 2. Компетенция органов государственной власти и органов местного самоуправления в области жилищных правоотношений** | **1** | **2** |  | **30** | **33** |
| Тема 2.1. Содержание компетенции органов государственной власти РФ, субъектов РФ и органов местного самоуправления в области регламентации жилищных правоотношений | 0,5 | 1 |  | 15 | 16,5 |
| Тема 2.2. Жилищные эксплуатационные организации, виды | 0,5 | 1 |  | 15 | 16,5 |
| **Раздел 3. Сделки-договора в сфере ЖКХ** | **2** | **1** |  | **30** | **33** |
| Тема 3.1. Понятие сделок, порядок их заключения и оформления | 1 |  |  | 15 | **16** |
| Тема 3.2 Виды сделок. Требования, предъявляемые к заключению сделок | 1 | 1 |  | 15 | **17** |
| **Раздел 4. Договор социального найма** | **2** | **1** |  | **33** | **36** |
| Тема 4.1. Основания и порядок предоставления жилых помещений по договору социального найма | 1 |  |  | 15 | 16 |
| Тема 4.2. Договор поднайма жилого помещения. Выселение | 1 | 1 |  | 18 | 20 |
| Экзамен |  |  |  |  | **9** |
| **Итого:** | **6** | **6** |  | **123** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

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  (min-max) | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Раздел 1. Жилищные правоотношения** | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.1.1 | Тестовый контроль по разделу. | Тестирование в ЭОС | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практической работы | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| **Раздел 2. Компетенция органов государственной власти и органов местного самоуправления в области жилищных правоотношений** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.1.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практической работы | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| **Раздел 3. Сделки-договора в сфере ЖКХ** | | | | | | | |
| 3 | ОР.1.1.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практической работы | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| **Раздел 4. Договор социального найма** | | | | | | | |
| 4 | ОР.2.1.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практической работы | 6-10 | 1 | 6 | 10 |
| Контрольная работа | Формы для оценки:  контрольной работы | 15-20 | 1 | 15 | 20 |
|  |  |  | Экзамен |  |  | 10 | 30 |
|  |  | **Итого:** |  |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Актуальные проблемы гражданского права / Под ред. М.И. Брагинского. М.:

Статут, 2005.

2. Алексеев С.С., Гонгало Б.М. Гражданское право. Учебник. Изд. Велби, 2007.

3. Бабаев А.Б. Гражданское право: актуальные проблемы теории и практики. М.:

Юрайт, 2007.

4. Бунич Г.А., Гончаров А.А., Попонов Ю.Г. Гражданское право. Особенная часть.

Учебник. М.: Юрист, 2009.

5. Бунич Г.А., Гончаров А.А., Попонов Ю.Г. Гражданское право. Общая часть.

Учебник. М.: Статут, 2008..

*7.2. Дополнительная литература*

1. Жариков Ю.Г., Масевич М.Г. Недвижимое имущество: правовое регулирование. М.: 2005.

2. Защита прав потребителей: Справочное пособие для продавцов и производителей. М., Юристъ, 2007.

3. Иванов В. В. Все об ипотеке. М., Юнити-Дана, 2008.

4. Кабалкин А. Ю. Услуги в гражданском праве Российской Федерации // Сб. научных трудов, посвященных памяти В. А. Рясенцева. М., Юристъ, 2005.

5. Кабатова Е. В. Лизинг: правовое регулирование, практика. М., КноРус, 2003.

6. Ковалев В. В. Аренда: право, учет, анализ, налогообложение. М., Юристъ,

2009.

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

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №23001 //

СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

2. Закон РФ «О товарных биржах и биржевой торговле» от 20 февраля 1992

г. № 23831 // ВВС РФ. 1992. № 18. Ст. 961.

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

|  |  |
| --- | --- |
| <https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=2067> | Договорные отношения в сфере сервиса: Электронный учебно-методический комплекс |
| <http://www.iprbookshop.ru/20092.html> | Титович А.А. Менеджмент качества [Электронный ресурс]: учебное пособие |

**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**

**«Правовое регулирование в сервисе»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Правовое регулирование в сервисе», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сервисной деятельности (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию;

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

**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 «Договорные отношения в сфере сервиса».

**3. Цели и задачи**

Целью изучения дисциплины «Правовое регулирование ЖКХ в России» – реализация требований ФГОС ВО к основной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Задачи дисциплины:

* ознакомление студентов с положениями основных нормативных актов,

являющихся источниками жилищного законодательства и разнообразными теоретическими и практическими подходами к наиболее актуальным проблемам ЖКХ;

* привитие студентам навыков самостоятельной работы с нормативными актами,

научной и учебной литературой, юридическими документами;

* выработка у студентов умения правильного толкования норм права и их применения, составления юридических документов.
* создать необходимую базу для формирования индивидуального стиля деятельности в целях адаптации к будущей профессии.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований  правового обслуживания в сервисе | ОР.1.5.1 | | Демонстрирует  способность к применения правовых знаний в различных сферах  деятельности | ОК-1  ОК-5  ПК-3 | Тесты в ЭОС.  Практико-ориентированные задачи. |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.5.1 | | Демонстрирует  навыками совместного решения правовых вопросов | ОК-1  ОК-5  ПК-3 | Тесты в ЭОС.  Практико-ориентированные задачи. |

**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 | Практические |
| **Раздел 1. Введение в курс "Правовое регулирование в ЖКХ".** | **1** | **2** |  | **22** | **25** |
| Тема 1.1. Правовое регулирование в ЖКХ: общие положения | 1 | 2 |  | 22 | 25 |
| **Раздел 2. Жилище и коммунальные услуги с точки зрения закона** | **1** | **1** |  | **22** | **24** |
| Тема 1.1. Правовое регулирование ответственности в сфере ЖКХ | 1 | 1 |  | 22 | 24 |
| **Раздел 3. Жилые помещения и их правовое регулирование** | **1** | **1** |  | **22** | **24** |
| Тема 3.1. Общедомовое имущество в многоквартирном доме и управление им | 1 | 1 |  | 22 | 24 |
| **Раздел 4. Коммунальные услуги и их правовое регулирование** | **1** | **2** |  | **23** | **26** |
| Тема 4.1 Правовое регулирование ремонта общедомового имущества | 1 | 2 |  | 23 | 26 |
| экзамен |  |  |  |  | **9** |
| **Итого:** | **4** | **6** |  | **89** | **108** |

*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. Введение в курс "Правовое регулирование в ЖКХ".** | | | | | | |
| 1 | ОР. 1.5.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: Практико-ориентированных задач | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
|  | **Раздел 2. Жилище и коммунальные услуги с точки зрения закона** | | | | | | |
| 2 | ОР. 1.5.1 | Тесты в ЭОС | Тестовый контроль по разделу | 10-25 | 1 | 10 | 25 |
|  | **Раздел 3. Жилые помещения и их правовое регулирование** | | | | | | |
| 3 | ОР. 2.5.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: Практико-ориентированных задач | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
| 4 | **Раздел 4. Коммунальные услуги и их правовое регулирование** | | | | | | |
|  | ОР. 2.5.1 | Тесты в ЭОС | Тестовый контроль по разделу | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
|  |  |  | **Итого** |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Корнеева, И. Л. Жилищное право Российской Федерации: учебник для магистров / И. Л. Корнеева. - М. :Юрайт, 2012. - 457 с.

2. Комментарий к Жилищному кодексу Российской Федерации (постатейный) / [авт. кол.: О. А. Городов, А. К. Губаева, М. Н. Долгополый и др.]; под ред. О. А. Городова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2014. - 640 с.

3. Гражданское право: учебник [для студентов, аспирантов юрид. вузов]: в 3 т.. Т. 2 / [авт. кол.: В. В. Байбак, Е. Ю. Валявина, И. А. Дроздов и др.] ; отв. ред.: Ю. К. Толстой, Н. Ю. Рассказова ; [С.-Петерб. гос. ун-т]. - 5-е изд.,перераб. и доп. - М. : Проспект, 2012. - 928 с.

*7.2. Дополнительная литература*

1. Вишневская, И. С. Жилищное право: учебник для студентов вузов / И. С. Вишневская, Е. С. Селиванова ; под ред. В. Н. Литовкина. - 2-е изд.,перераб. и доп. - М. : Эксмо, 2011. - 288 с.

2. Гражданское право: учебник [для студентов вузов] : в 3 т.. Т. 2 / [авт.: Е. Н. Абрамова, Н. Н. Аверченко, К. М. Арсланов и др.]; под ред. А. П. Сергеева. - М.: РГ-Пресс, 2012. - 880 с.

3. Батяев, А. А. Жилищные вопросы: справочник / А. А. Батяев. - 2-е изд. - М.: Дашков и К\*, 2012. - 196 с.

4. Кирилловых, А. А. Жилищное право в вопросах и ответах: учебно-практ. пособие для студентов вузов / А. А. Кирилловых. - М.: Книжный мир, 2011. - 240 с.

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

9. Кудашкин, А. В. Жилищное право: учебник [для студентов вузов] / А. В. Кудашкин. - М.: Норма: ИНФРА-М, 2010. - 432 с.

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141458> | Алдошин, П.И. Организации по защите прав потребителей и совершенствование управления их деятельностью / П.И. Алдошин. - М. : Лаборатория книги, 2012. - 116 с. |
| <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116651> | Правовое регулирование рекламной деятельности: учебное пособие / Н.Д. Эриашвили, А.А. Романов, Г.А. Васильев и др. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 240 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.

**5.4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ВСТРЕЧ, ПРЕЗЕНТАЦИЙ И ПРИЕМОВ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Организация встреч, презентаций и приемов», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сервисной деятельности (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

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

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

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

Дисциплина «Организация встреч, презентаций и приемов», служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению жилищного фонда. Большая роль содержания дисциплины играет в формировании у обучающегося основных личностных социально-психологических качеств при непосредственном взаимоотношении с людьми в рамках организации мероприятий..

**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».

Количество контактных часов – 10 ак. час; самостоятельная работа студента – 130 ак.ч.

**3. Цели и задачи**

Целью изучения дисциплины «Организация встреч, презентаций и приемов» является подготовка студентов к организации мероприятий в сервисной деятельности.

В ходе достижения данной цели решаются следующие задачи:

* знать теоретические основы организации мероприятий;
* уметь планировать мероприятия;
* владеть навыками разработки мероприятий.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований  правового обслуживания в сервисе | ОР.1.4.1 | Демонстрирует  навыками подготовки документов претензионного и искового характер | ОК-6  ОК-4  ПК-5  ОПК-2 | Тестовый контроль по разделу  Практико-ориентированные задачи. |

**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**  **организации мероприятий** | **2** | **3** |  | **65** | **70** |
| Событийные коммуникации. Классификация специальных событий (мероприятий). Технологии  организации специальных событий (мероприятий). | 1 | 3 |  | 65 | 69 |
| **Раздел 2. Технологии организации и**  **проведения мероприятий** | **2** | **3** |  | **65** | **70** |
| Технология организации и проведения  информационно-новостных мероприятий. Организация  информационно-новостных мероприятий. | 1 | 3 |  | 65 | 69 |
| Зачёт |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **4** | **6** |  | **130** | **144** |

*5.2. Методы обучения*

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

1. **Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное зада-ние | | | Число заданий за семестр | | | Баллы | | |
| Мини-маль  ный | | Макси-мальный |
| 1 | **Раздел 1. Теоретические основы организации мероприятий** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.4.1 | Тестовый контроль по разделу | Тестирование в ЭОС | | 25-50 | | | 1 | | 25 | | 50 |
| 2 | **Раздел 2. Технологии организации и проведения мероприятий** | | | | | | | | | | | |
|  | ОР.1.4.1 | Практико-ориентированные задачи. | Формы для оценки: практических работ | | | 30-50 | | | 1 | | 30 | 50 |
|  |  | Итого: | | | | | | | | | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература*

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

2. Семакина, Г.А. Экономика и организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / Г.А. Семакина, О.А. Кислицына. - Новосибирск: НГТУ, 2011. - 96 с. - ISBN 978-5-7782-1877-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228923>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Управление персоналом: учебное пособие / Г.И. Михайлина, Л.В. Матраева, Д.Л. Михайлин, А.В. Беляк. - 3-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 280 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01749-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453363>
2. Гарафиев, И.З. Управление персоналом: учебное пособие / И.З. Гарафиев; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». - Казань : Издательство КНИТУ, 2011. - 97 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7882-1135-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258604>
3. Данилина, Е.И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник / Е.И. Данилина, Д.В. Горелов, Я.И. Маликова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 208 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 201-203. - ISBN 978-5-394-02527-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496191

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

1. Гражданское право / Под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. - М.: Проспект,

2008. - 678 с. Зеленская, Ж.А. Проектирование процесса оказания услуг: методические указания по самостоятельной работе / Ж.А. Зеленская. – Челябинск. – 17 с.

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141458> | Алдошин, П.И. Организации по защите прав потребителей и совершенствование управления их деятельностью / П.И. Алдошин. - М. : Лаборатория книги, 2012. - 116 с. |
| <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116651> | Правовое регулирование рекламной деятельности: учебное пособие / Н.Д. Эриашвили, А.А. Романов, Г.А. Васильев и др. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 240 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**

**«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению жилищным фондом (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет», служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению жилищного фонда. 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.

**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 «Психология».

**3. Цели и задачи**

Целью изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является формирование профессиональных качеств выпускника, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере сервисной, организационно-управленческой, научно-исследовательской и образовательной деятельности.

В ходе достижения данной цели решаются следующие задачи:

* формирование представления об этике как науке и явлении духовной культуры;
* ознакомление с нормативными образцами личности, этикой профессии, этикой сферы предпринимательства и управленческой этикой;
* выявление особенности этики партнерских отношений в сервиса;
* изучение особенностей этики специалиста в области сервиса;
* изучение требований современного этикета делового человека.

**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  способностью осознавать социальную и нравственную позицию при работе с организациями | ОК-2  ОК-5  ПК-1 | Решение практико-ориентированных задач |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| **Раздел 1 Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.** | **1** | **1** |  | **21** | **23** |
| **Раздел 2 Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали** |  | **1** |  | **21** | **22** |
| **Раздел 3 Этика сервисной деятельности** | **1** | **1** |  | **21** | **23** |
| Тема 3.1. Система профессионально-этических представлений в сервисной деятельности | 0,5 | 0,5 |  |  | 1 |
| Тема 3.2. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента | 0,5 | 0,5 |  |  | 1 |
| **Раздел 4 Этика сферы бизнеса и предпринимательства** |  | **1** |  | **21** | **22** |
| **Раздел 5 Служебная этика** | **1** | **1** |  | **22** | **24** |
| Тема 5.1 Этика руководителя (менеджера) | 0,5 | 0,5 |  |  | 1 |
| Тема 5.2Этика подчиненных. Этика отношений с коллегами | 0,5 | 0 |  |  | 0,5 |
| Тема 5.3Этика конфликтов в деловом общении |  | 0,5 |  |  | 0,5 |
| **Раздел 6 Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере сервиса** | **1** | **1** |  | **24** | **26** |
| Тема 6.1Речевой этикет в профессиональной деятельности | 0,5 | 0,5 |  |  | 1 |
| Тема 6.2Этикет делового стиля | 0,5 | 0,5 |  |  | 1 |
| Зачёт |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **4** | **6** |  | **130** | **144** |

*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 (3 семестр)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
|  | **Раздел 1 Вводная лекция. Предмет и задачи курса. Этика как наука и явление духовной культуры. Предмет и задачи этики.** | | | | | | |
| 1 | ОР. 2.4.1 | Подготовка доклада | Решение практико-ориентированных задач | 20-30 | 1 | 20 | 30 |
|  | **Раздел 2 Предмет профессиональной этики, ее категории и функции, место в системе профессиональной морали** | | | | | | |
| 2 | ОР. 2.4.1. | Выполнение творческого задания | Кейс-задание. | 15-30 | 1 | 15 | 30 |
|  | **Раздел 3 Этика сервисной деятельности** | | | | | | |
| 3 | ОР. 2.4.1 | Работа над проектным заданием | Решение практико-ориентированных задач | 20-40 | 1 | 20 | 40 |
|  |  |  | **Итого** |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Дусенко С.В. Профессиональная этики и этикет: учебное пособие для вузов/ С.В. Дусенко – М.: ИЦ «Академия», 2012. – 224 с.

2. Цвык В. А. Профессиональная этика: основы общей теории. – М.: Издательство Российского Университета дружбы народов, 2012. – 292 с.

3. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для студентов вузов / С. В. Дусенко. - М. : Академия, 2011. - 224 с.

4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; Гос. ун-т управления. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 424 с. - (Высшее образование).

5. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - М. : Юрайт, 2013. - 463 с. - (Бакалавр. Базовый курс).

6. Деловой этикет: учеб. пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 348 с. - (Высшее образование : Бакалавриат).

*7.2. Дополнительная литература*

1. Губин В.Д., Некрасова Е.Н. Основы этики. – М.: МПСИ, МОДЭК, 2010. – 368 с.

2. Сабиров В.Ш., Соина О.С. Этика и нравственная жизнь человека. – М.: Изд-во Дмитрий Буланин. 2010. – 488 с.

3. Макаров Б. В., Непогода А. В. Деловой этикет. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 320 с.

4. Егоршин А. П., Распопов В. П., Шашкова Н. В. Этика деловых отношений. – М.: НИМБ. 2008. – 402 с.

5. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К\*, 2009. – 480 с.

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

1. Мартышенко Н.С. Современный этикет и протокол: учеб. пособие для [студентов вузов] / Н. С. Мартышенко ; Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса. - Владивосток : Изд-во ВГУЭС, 2013. - 244 с.

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://nashaucheba.ru/v51847/> | Скворцова В.Н. Профессиональная этика и этикет: Учеб. пособие / Том. политехн. ун-т. - Томск, 2002. - 107 с. |
| https://studfiles.net/preview/5299286/ | Горбатов, А. В., Елескина, О. В.Деловая этика: учебное пособие/ ГОУ ВПО «Кемеровский государст- венный университет» - Кемерово: Кузбассвузиздат, 2007. – 142 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.

**5.6. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ОТНОШЕНИЯ»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Потребительские отношения», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста в сервисной деятельности (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-2: способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

**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 «Управление персоналом».

**3. Цели и задачи**

Целью изучения дисциплины «Потребительские отношения» – реализация требований ФГОС ВО к основной образовательной программе по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Задачами курса являются:

* изучение правовых основ потребительских отношений;
* изучение внешнего влияния на поведение потребителей.

1. **Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | | | Средства оценивания ОР |
| ОР. 1 | Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований  правового обслуживания в сервисе | ОР.1.6.1 | Демонстрирует  навыки владения основами специального законодательств,устанавливающего качественные требования и порядок допуска к профессиональному управлению недвижимостью на протяжении ее жизненного цикла  (лицензирование). | | | ОК-2 ОК-5 ПК-1 | Тесты в ЭОС.  Практико-ориентированные задачи. | |
| ОР.2 | Демонстрирует взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | ОР.2.6.1 | Демонстрирует  способность контролировать соответствие разрабатываемых  проектов и технической документации зданию, стандартам, техническим условиям и другим нормативным документам. | | | ОК-2 ОК-5 ПК-1 | Тесты в ЭОС.  Практико-ориентированные задачи. | |

**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 | Практические |
| **Раздел 1. Глобализация потребления и культура общества как основные факторы макровлияния на потребительское поведение** | **1** | **2** |  | **32** | **35** |
| Тема 1.1. Классификация факторов внешнего влияния на поведение потребителей, факторы макровлияния и микровлияния. Понятие и сущность глобализации  потребления | 1 | 2 |  | 32 | 35 |
| **Раздел 2. Малые группы и групповые коммуникации как решающий фактор микровлияния на потребительское поведение** | **1** | **2** |  | **32** | **35** |
| Тема 1.1. Понятие «малая группа» и классификация групповой принадлежности  потребителя по трем критериям: членство, тип контакта, привлекательность. | 1 | 2 |  | 32 | 35 |
| **Раздел 3. Персональные ценности, жизненный стиль и ресурсы как**  **личностные факторы поведения потребителей** | **1** | **1** |  | **32** | **34** |
| Тема 3.1. Понятие о персональных ценностях (ценностных ориентациях) личности как о разделяемых ею социальных ценностях, выступающих в качестве жизненных  целей и средств их достижения. | 1 | 1 |  | 32 | 34 |
| **Раздел 4. Маркетинговое поведение продавца коммерсанта как решающее условие эффективного поведения потребителя** | **1** | **1** |  | **34** | **36** |
| Тема 4.1 Маркетинговое поведение персонала торговой фирмы как социальная  инновация. | 1 | 1 |  | 34 | 36 |
| Зачёт |  |  |  |  | **4** |
| **Итого:** | **4** | **6** |  | **130** | **144** |

*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. Глобализация потребления и культура общества как основные факторы макровлияния на потребительское поведение** | | | | | | |
| 1 | ОР. 1.6.1 | Тесты в ЭОС | Тестовый контроль по разделу | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
|  | **Раздел 2. Малые группы и групповые коммуникации как решающий фактор микровлияния на потребительское поведение** | | | | | | |
| 2 | ОР. 1.6.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: Практико-ориентированных задач | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
|  | **Раздел 3. Персональные ценности, жизненный стиль и ресурсы как**  **личностные факторы поведения потребителей** | | | | | | |
| 3 | ОР. 2.6.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки: Практико-ориентированных задач | 15-25 | 1 | 15 | 25 |
| 4 | **Раздел 4. Маркетинговое поведение продавца коммерсанта как решающее условие эффективного поведения потребителя** | | | | | | |
|  | ОР. 2.6.1 | Тесты в ЭОС | Тестовый контроль по разделу | 10-25 | 1 | 10 | 25 |
|  |  |  | **Итого** |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Рузакова, О.А. Правоведение: учебник / О.А. Рузакова, А.Б. Рузаков. - 3-е изд., стер. - Москва: Университет «Синергия», 2018. - 208 с.

2. Голова, А.Г. Управление продажами: учебник / А.Г. Голова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 279 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01975-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495767>

*7.2. Дополнительная литература*

1. Экономическая теория. Экономические системы: формирование и развитие: учебник / И.К. Ларионов, С.Н. Сильвестров, К.В. Антипов и др. ; под ред. И.К. Ларионова, С.Н. Сильвестрова. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 874 с.: ил. - (Учебные издания для магистров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01397-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454060

3. Фридман, А.М. Экономика предприятий торговли и питания потребительского общества: учебник / А.М. Фридман. - 5-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 656 с. - ISBN 978-5-394-03156-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496196>

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

1. Винницкий, Д.В. Международное налоговое право: проблемы теории и практики=International tax law: Issues and Solutions : монография / Д.В. Винницкий. - Москва : Статут, 2017. - 464 с

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

|  |  |
| --- | --- |
| <http://gov.consultant.ru/> | Интернет-портал Правительства Российской Федерации. Банк данных «Нормативные документы» Правительства Российской Федерации. |
| <http://www.vlibrary.ru/> | Информационная системы доступа к электронным каталогам  библиотек сферы образования и науки (ИС ЭКБСОН) |

**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.