

**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 «Основы функционирования систем сервиса»….............9
   2. Программа дисциплины «Научные методы исследования в сервисе»...................13
   3. Программа дисциплины «Исторические аспекты развития в сервисной деятельности» …………………………………………………………………………….....17
   4. Программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет»................................21
   5. Программа дисциплины «Тренинг лидерства».........................................................26
   6. Программа дисциплины «Тренинг личностного роста»..........................................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 «Специалиста управления жилищным фондом», Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Программа модуля ориентирована на формирование профессиональной готовности к реализации трудовых действий, установленных Профессиональным стандартом и общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных компетенций ФГОС высшего образования.

Модуль «Теоретические основы организации и управления в сервисной деятельности» предназначен для формирования профессиональных компетенций.

Выполнено согласование компетенций и трудовых действий, прописанных в профессиональном стандарте «Специалиста управления жилищным фондом», сформулированы образовательные результаты модуля.

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

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

**2. ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ**

**2.1. Образовательные цели и задачи**

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

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;

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

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

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

ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

ПК-10: готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Содержание образовательных  результатов | Компетенции ОПОП | Методы обучения | Средства оценивания образовательных результатов |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры | ОК-1  ОК-2  ОК-4  ОК-5  ОПК-1  ПК-4  ПК-7  ПК-8  ПК-10 | Метод проблемного обучения  Проектный метод | Кейс-задание.  Комплексные ситуационные задания. |
| ОР. 2 | Демонстрирует навыки по обеспечению заключения договора с выбранной (созданной) организацией на управление муниципальным жилищным фондом | ОК-1  ОК-2  ОК-4  ОК-5  ОПК-1  ПК-4  ПК-7  ПК-8  ПК-10 | Метод проблемного обучения  Проектный метод | Кейс-задание.  Комплексные ситуационные задания. |
| ОР. 3 | Демонстрирует навыки организации контроля технического и санитарного состояния жилищного фонда | ОК-1  ОК-2  ОК-4  ОК-5  ОПК-1  ПК-4  ПК-7  ПК-8  ПК-10 | Метод проблемного обучения  Проектный метод | Кейс-задание.  Электронный практикум.  Комплексные ситуационные задания. |

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

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

*Преподаватели:*

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

Челнокова Е.А., к.п.н., доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования

**2.4. Статус образовательного модуля**

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

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

**2.5. Трудоемкость модуля**

|  |  |
| --- | --- |
| **Трудоемкость модуля** | **Час./з.е.** |
| Всего | 432/12 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 40/1,1 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 361/10 |
| практика | - |
| итоговая аттестация | - |

**3. Структура модуля**

**«Теоретические основы организации и управления в сервисной деятельности»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | | Дисциплина | Трудоемкость (час.) | | | | | Трудоемкость (з.е.) | Порядок изучения | Образовательные результаты  (код ОР) |
| Всего | Контактная работа | | Самостоятельная работа | Аттестация |
| Аудиторная работа | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| 1. Дисциплины, обязательные для изучения | | | | | | | | | | |
| К.М.08.01 | Основы функционирования систем сервиса | | 108 | 8 |  | 91 | экзамен | 3 | 3 | ОР.1  ОР.2  ОР.3 |
| К.М.08.02 | Научные методы исследования в сервисе | | 108 | 12 |  | 87 | экзамен | 3 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.08.03 | Исторические аспекты развития в сервисной деятельности | | 72 | 10 |  | 53 | экзамен | 2 | 2 | ОР.1 |
| 2. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | | |
| К.М.08.ДВ.01.01 | Профессиональная этика и этикет | | 144 | 10 |  | 130 | зачет | 4 | 3 | ОР.2 |
| К.М.08.ДВ.01.02 | Тренинг лидерства | | 144 | 10 |  | 130 | зачет | 4 | 3 | ОР.2 |
| К.М.08.ДВ.01.03 | Тренинг личностного роста | | 144 | 10 |  | 130 | зачет | 4 | 3 | ОР.2 |
| 1. ПРАКТИКА | | | | | | | | | | |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. АТТЕСТАЦИЯ | | | | | | | | | | |
| К.М.08.04(К) | Экзамены по модулю "Теоретические основы организации и управления в сервисной деятельности" | | 36 |  |  |  | экзамен | 1 | 3 | ОР.1  ОР.2  ОР.3 |

**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 «Основы функционирования систем сервиса», «Научные методы исследования в сервисе» - 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**

**«ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ СЕРВИСА»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса», 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.

ПК-10 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

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:***

* основные закономерности функционирования систем сервиса;

***уметь:***

* оценивать и анализировать функционирование систем сервиса;

***владеть:***

* навыками организации функционирования систем сервиса;
* инновационными технологиями организации сервисной деятельности.

**2. Место в структуре модуля**

Данная дисциплина является предшествующей для дисциплин: «Русский язык», «Психология», «Сервисология», «Психодиагностика», «Менеджмент в сервисе», «Сервисная деятельность».

**3. Цели и задачи**

**Целью** освоения дисциплины является изучение в теории и на практике основ функционирования систем сервиса.

**Задачи** курса:

- сформировать у студентов системные знания в области функционирования систем сервиса и технологий в сфере социально-культурного сервиса;

- дать представление студентам об основных тенденциях в систем сервиса;

- изучить возможности применения интернет-технологий в системах социально-культурного сервиса.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры | ОР.1.1.1 | Демонстрирует навыки по работе со справочной документацией жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры | ОК-2  ПК-10 | Практическое задание |
| ОР.2 | Демонстрирует навыки по обеспечению заключения договора с выбранной (созданной) организацией на управление муниципальным жилищным фондом | ОР.2.1.1 | Демонстрирует навыки по составлению договоров на управление жилищным фондом | ОК-2  ПК-10 | Практическое задание |
| ОР.3 | Демонстрирует навыки организации контроля технического и санитарного состояния жилищного фонда | ОР.3.1.1 | Выполняет навыки по контролю качества и работытехнического и санитарного состояния жилищного фонда | ОК-2  ПК-10 | Практическое задание |

**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. Основы функционирования машин, устройств, приборов и т.д. Основы теории строения и классификация механизмов и машин](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=590#section-1) | 1 | 3 |  | 45 | 51 |
| [Раздел 2. Кинематический анализ механизмов](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=590#section-2) | 1 | 3 |  | 46 | 56 |
| Контроль |  |  |  |  | 9 |
| **Итого:** | **2** | **6** |  | **91** | **108** |

*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 студентов | Балл за конкретное задание | Средство оценивания | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| [Раздел 1. Основы функционирования машин, устройств, приборов и т.д. Основы теории строения и классификация механизмов и машин](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=590#section-1) | | | | | | | |
| 1 | ОР.3-2-2 | Практическое задание | 2-3 | Форма для оценки выполнения задания для текущего контроля | 1 |  | 22 |
| [Раздел 2. Кинематический анализ механизмов](https://edu.mininuniver.ru/course/view.php?id=590#section-2) | | | | | | | |
| 2 | ОР.3-2-2 | Практическое задание  Практическое задание | 2-3 | Форма для оценки выполнения контрольной работы | 1 | 15  15 | 24  24 |
| Итоговый тест | | |  |  |  | 10 | 30 |
| **ИТОГО** | | |  |  |  | **55** | **100** |

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

*7.1. Основная литература*

1. Гаспариан М. С. Информационные системы и технологии: учебно-методический комплекс - М.: Евразийский открытый институт , 2011.

2. Информационные системы и технологии в экономике и управлении. Учебник 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮРАЙТ , 2013.

3. Безручко В.Т. Практикум по курсу «Информатика». - М.: Издательский дом «Форум»: Инфра-М, 2011. – 368 с.

4. Отель 5.0 Руководство пользователя. – Сочи, 2012– 192с.

*7.2. Дополнительная литература*

1. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 240 с.

2. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М., 2007. – 104 с.

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| https://moodle.mininuniver.ru/course/view.php?id=2607 | Основы функционирования систем сервиса. Электронный учебно-методический комплекс |
| http://bwbooks.net/index.php?author=romanovichja&book=2006&category=biznes | Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: учебник М.: Дашков и Ко, 2015. |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины требует наличия компьютерного кабинета с современной, постоянно обновляемой технической базой, обеспечивающей каждого студента отдельным рабочим местом – комплектом базовых устройств персонального компьютера. Наличие локальной сети, выхода в Интернет.

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

Перечень программного обеспечения

Microsoft Office;

браузеры Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera или др.;

поисковые систем Google, Rambler, Yandex и др.;

технология ВикиВики;

сервисы on-line визуализации, например, Bubbl.us, Mindmeister.com и др.;

облачные технологии Google или Microsoft Office on-line.

Перечень информационных справочных систем

www.biblioclub.ru ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

www.elibrary.ru Научная электронная библиотека

www.ebiblioteka.ru Универсальные базы данных изданий

http://window.edu.ru/ Единое окно доступа к образовательным ресурсам

http://wiki.mininuniver.ru Вики НГПУ

**5.2. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«НАУЧНЫЕ МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ В СЕРВИСЕ»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

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

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

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

**2. Место в структуре модуля**

Программа дисциплины "Научные методы исследования в сервисе" предназначена для студентов 2 курса.

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

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

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

**3. Цели и задачи**

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

*Задачи* дисциплины:

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

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

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

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

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

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

1. **Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам | ОР.1.2.1 | Демонстрирует навыки применения методов научного исследования в подготовки различных видов информации для потребителя сервисной деятельности | ОК-1  ОК-5  ОПК-1  ПК-7 | Кейс-задание.  Комплексные ситуационные задания. |
| ОР.2 | Демонстрирует навыки организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка | ОР.2.2.1 | Демонстрирует навыки по разработки и исследованию в сфере сервиса | ОК-1  ОК-5  ОПК-1  ПК-7 | Решение практико-ориентированных задач |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Семинары |
| Раздел 1. Специфика научного исследования | 1 | 1 |  | 13 | 15 |
| Раздел 2. Понятийный аппарат научного исследования | 1 | 1 |  | 13 | 15 |
| Раздел 3. Этапы научного исследования | 1 | 1 |  | 13 | 15 |
| Раздел 4. Методологические основы научного познания | 1 | 1 |  | 13 | 15 |
| Раздел 5. Методы научного познания Культура и мастерство исследования. | 1 | 1 |  | 13 | 15 |
| Раздел 6. Методы математической статистики в научном исследовании | 0,5 | 0,5 |  | 13 | 114 |
| Раздел 7. Методика проведения научных исследований | 0,5 | 0,5 |  | 12 | 13 |
| Экзамен |  |  |  |  | **9** |
| Итого: | **6** | **6** |  | **87** | **108** |

*5.2. Методы обучения*

Объяснительно-иллюстративный

Проблемное обучение

Метод проектов

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план (3 семестр)*

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

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

*7.1. Основная литература*

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

*7.2. Дополнительная литература*

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины требует наличия лекционной аудитории, оборудованной ПЭВМ, видеолекционным оборудованием для презентации, средствами звуковоспроизведения, электронной доской и выходом в сеть Интернет.

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

1. Федеральный образовательный портал "Экономика. Социология. Менеджмент" (http://www.ecsocman.edu.ru/)
2. "Российский ресурсный центр учебных кейсов" (http://www.gsom.pu.ru/).
3. "Гарант" (<http://www.garant.ru/>).

|  |  |
| --- | --- |
| [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) | Научная электронная библиотека |
| [www.ebiblioteka.ru](http://www.ebiblioteka.ru) | Универсальные базы данных изданий |
| <http://www.finansy.ru> | База научной информации «Финансы и экономика» |

**5.3. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Исторические аспекты развития в сервисной деятельности»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Исторические аспекты развития в сервисной деятельности», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению жилищным фондом (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

**2. Место в структуре модуля**

Дисциплина «Исторические аспекты развития в сервисной деятельности» относится к образовательному модулю «Теоретические основы организации и управления в сервисной деятельности».

Для изучения данной дисциплины требуются знания, полученные в средней общеобразовательной школе и при изучении вузовской дисциплины «История России».

Количество контактных часов – 8 ак .час; самостоятельная работа студента – 55 ак. час.

**3. Цели и задачи**

Целями освоения дисциплины «Исторические аспекты развития в сервисной деятельности» является формирование у студентов знаний в области теории городов и городского хозяйства, об истории их развития.

Задачи дисциплины:

- выявление сущности и теоретических основ такого исторического явления как город;

- изучение основных исторических этапов развития городского хозяйства;

- анализ исторического опыта и современного состояния городского хозяйства как в России, так и за рубежом;

- характеристику генезиса, эволюции и современного состояния системы управления городским хозяйством, т.е. муниципального управления.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры | ОР.1.3.1 | Демонстрирует владениями основных понятий развития городского хозяйства на современном этапе системы управления жилищным фондом | ОК-1  ОК-5  ОК-8 | Комплексные ситуационные задания. |
| ОР.3 | Демонстрирует навыки по заключению договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями | ОР.3.3.1 | Демонстрирует владениями основных понятий развития городского хозяйства на современном этапе системы управления жилищным фондом | ОК-1  ОК-5  ОК-8 | Кейс-задание. |

**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 |
| * 1. **Раздел 1. Историческое развитие городов** | **2** | **3** |  | **20** | **25** |
| 1.1. Понятие города | 1 | 1 |  | 5 | 7 |
| 1.2. Город как исторический феномен | 0,5 | 1 |  | 10 | 11,5 |
| 1.3. Теоретические модели города и системы городов | 0,5 | 1 |  | 5 | 6,5 |
| * 1. **Раздел 2. Историческое развитие городского хозяйства** | **2** | **3** |  | **33** | **38** |
| 2.1. Основы городского хозяйства | 1 | 1 |  | 10 | 12 |
| 2.2. Генезис органов управления городским хозяйством | 0,5 | 1 |  | 10 | 11,5 |
| 2.3. Историческое развитие жилищно-коммунального хозяйства городов | 0,5 | 1 |  | 13 | 14,5 |
| Экзамен |  |  |  |  | **9** |
| Итого: | **4** | **6** |  | **53** | **72** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Выполнение творческих заданий

Семинарские занятия

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | | | Число заданий за семестр | | | Баллы | | |
| Минимальный | | Максимальный |
|  | **Раздел 1. Историческое развитие городов** | | | | | | | | | | | |
| 1 | ОР.1.3.1 | Творческое задание | Комплексные ситуационные задания. | | 30-50 | | | 1 | | 30 | | 50 |
|  | **Раздел 2. Историческое развитие городского хозяйства** | | | | | | | | | | | |
| 2 | ОР.3.3.1 | Контрольное тестирование по разделу 2 | Решение практико-ориентированных задач | | | 15-20 | | | 1 | | 15 | 20 |
|  |  |  | экзамен | | |  | | |  | | 10 | 30 |
|  |  | Итого: | | | | | | | | | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература:*

1. Бабун Р.В., Мулагалеева З.З. Вопросы муниципальной экономики: Учеб. пособие / Моск. обществ. науч. фонд. - М., 2011. - 143 с.

2. Городское управление в современной России. Аналитический доклад, краткая версия. Под ред. Ветрова Г.Ю. -М., Фонд «Институт экономики города», 2012. – 120 с.

3. Экономика города: учебное пособие для ВУЗов / под.ред. д.э.н., проф. Ю.Ф. Симионова. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2012. – 160 с.

*7.2. Дополнительная литература:*

1. Кошман Л.В. Город и городская жизнь в России 19 столетия: социальные и культурные аспекты. М.: РОССПЭН, 2008. – 448с.

2. О’Салливан А. Экономика города. - М., ИНФРА-М, 2009. – 706 с.

3. Социально-экономическое развитие малых городов России. Под ред. Г.Ю. Ветрова. - М., Фонд «Институт экономики города», 2010. – 307 с.

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

1 . Тихомиров М.Н. Древнерусские города. М., 2009. – 278 с.

2. Тихомиров М.Н. Средневековая Москва в XIV-XV веках. М., 2008. – 250 с.

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

|  |  |
| --- | --- |
| http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/29004/1/978-5-7996-1130-9\_2014.pdf | Городское управление : [учеб. пособие / науч. ред. Ю. Р. Вишневский] / Е. Н. Заборова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд‑во Урал. ун- та, 2014. — 296 с. |
| https://moodle.mininuniver.ru/course/view.php?id=841 | История развития городского хозяйства. Электронный учебно-методический курс |

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

Реализация дисциплины требует наличия компьютерного кабинета с современной, постоянно обновляемой технической базой, обеспечивающей каждого студента отдельным рабочим местом – комплектом базовых устройств персонального компьютера.

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

|  |  |
| --- | --- |
| [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) | Научная электронная библиотека |
| [www.ebiblioteka.ru](http://www.ebiblioteka.ru) | Универсальные базы данных изданий |

**5.4. 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-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

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

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

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

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 навыки организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка | ОР. 2.4.1 | Демонстрирует  способностью осознавать социальную и нравственную позицию при работе с организациями | ОК-1  ОК-4  ОК-5  ПК-4 | 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*

Техническое и лабораторное обеспечение дисциплины:занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных следующим оборудованием:

1. Проектор – 1 шт.

2. Персональный компьютер – 1 шт.

3. Усилитель – 1 шт.

4. База для радиомикрофона - 1шт.

5. Экран - 1шт.

6. Доска маркерная – 1 шт.

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

Перечень программного обеспечения

* Microsoft Office;
* браузеры Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera или др.;
* поисковые систем Google, Rambler, Yandex и др.;
* технология ВикиВики;
* сервисы on-line визуализации, например, Bubbl.us, Mindmeister.com и др. облачные технологии Google или Microsoft Office on-line.

Перечень информационных справочных систем

|  |  |
| --- | --- |
| [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru) | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) | Научная электронная библиотека |
| [www.ebiblioteka.ru](http://www.ebiblioteka.ru) | Универсальные базы данных изданий |

**5.4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ТРЕНИНГ ЛИДЕРСТВА»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

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

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

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

**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 «Тренинг лидерства» 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, овладение базовыми навыками руководства и лидерства в отношении сотрудников.

В результате изучения дисциплины студент должен

*знать:*

-определения руководства и лидерства, сходство и различие ролей лидера и руководителя;

-источники власти руководителя;

-суть основных концепций в области лидерства и руководства.

*уметь:*

-применять на практике положения основных концепций руководства и лидерства;

*владеть навыками:*

-управления сотрудниками: планирования, организации работы, контроля, мотива- ции, коммуникации.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР.2 | Демонстрирует навыки организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка | ОР. 2.5.1 | Демонстрирует  способностью осознавать социальную и нравственную позицию при работе с организациями | ОК-1  ОК-4  ОК-5  ПК-4 | 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 | Практические |
| Тема 1. Руководство и лидерство – сущность данных понятий, сходство и различие лидера и руководителя, основные взгляды на руководство и лидерство. | 1 | 1 |  | 21 | 23 |
| Тема 2. Основные научно-практические концепции в области руководства и лидерства: теория великих людей, теория черт, теория обстоятельств и ситуационное. | 1 | 1 |  | 21 | 23 |
| Тема 3. Власть и источники власти руководителя. | 0,5 | 1 |  | 21 | 22,5 |
| Тема 4. Эмоциональный интеллект в лидерстве и в руководстве. | 0,5 | 1 |  | 21 | 22,5 |
| Тема 5. Формирование организационного климата высокой результативности. | 0,5 | 1 |  | 22 | 23,5 |
| Тема 6. Нормы этикета в профессиональной деятельности специалистов в сфере сервиса | 0,5 | 1 |  | 24 | 25,5 |
| 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 |
|  | **Тема 1. Руководство и лидерство – сущность данных понятий, сходство и различие лидера и руководителя, основные взгляды на руководство и лидерство.** | | | | | | |
| 1 | ОР. 2.5.1 | Подготовка доклада | Решение практико-ориентированных задач | 20-30 | 1 | 20 | 30 |
|  | **Тема 2. Основные научно-практические концепции в области руководства и лидерства: теория великих людей, теория черт, теория обстоятельств и ситуационное** | | | | | | |
| 2 | ОР. 2.5.1 | Выполнение творческого задания | Кейс-задание. | 15-30 | 1 | 15 | 30 |
|  | **Тема 3. Власть и источники власти руководителя.** | | | | | | |
| 3 | ОР. 2.5.1 | 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. Учебное пособие / Баркалов С. А. - Воронеж: Научная книга, 2012. - 354 с. - Книга нахо-дится в базовой версии ЭБС IPRbooks.
2. Вернигорова, Т. П. Социальное лидерство [Текст]: учебное наглядное пособие для направлений 38.03.04"Государственное и муниципальное управление", 081100.68 "Госу-дарственное и муниципальное управление" / Т. П. Вернигорова, В. С. Нечипоренко, В. В. Черечукин. - М.: МГУУ ПМ, 2013. - 100 с.
3. Козлов, В. В. Психология управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Козлов В. В. - Саратов : Вузовское образование, 2014. - 353 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.
4. Яхонтова, Е. С. Основы межличностного лидерства [Электронный ресурс] : учеб-ное пособие / Яхонтова Е. С. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 216 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

*7.2. Дополнительная литература*

*1.* Алексеев, В. Н. Коммуникативные аспекты лидерства. Национальные особен-ности через призму канадского опыта. [Текст]: статья / В. Н. Алексеев // Труды МГУУ Правительства Москвы: Научное издание. - М.: МГУУ ПМ, 2009. - Вып. 14. - С. 5-16.

*2.* Берн Э. Лидер и группа.- Екатеринбург, 2000. – 320 с.

*3.* Власова Н.М. Искусство быть лидером.- М., 2008. – 96 с.

*4.* Государственная служба: Энциклопедический словарь / Под общ. ред. В.К. Егорова, И.Н. Барцица. - М.: РАГС, 2008.

*5.* Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика: Учебное пособие / ред.: В.М. Соколов, А.И. Турчинов.- М.: РАГС, 2006.

*6.* Евтихов О.В. Стратегии и приемы лидерства: теория и практика. - СПб.: Речь, 2007. – 240 с.

*7.* Евтихов О.В*.* Тренинг лидерства: Монография.- СПб: Речь, 2007. – 256 с.

8. Козлов, В. В. Корпоративная культура. Классификация и модели организации. Корпоративный кодекс компании. Лидер и теории лидерства. Формирование стилей управленческой деятельности [Текст]: учебник / В. В. Козлов. - М. : Альфа-Пресс, 2009. - 301 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 государственный 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*

Техническое и лабораторное обеспечение дисциплины:занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных следующим оборудованием:

1. Проектор – 1 шт.

2. Персональный компьютер – 1 шт.

3. Усилитель – 1 шт.

4. База для радиомикрофона - 1шт.

5. Экран - 1шт.

6. Доска маркерная – 1 шт.

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

Перечень программного обеспечения

* Microsoft Office;
* браузеры Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera или др.;
* поисковые систем Google, Rambler, Yandex и др.;
* технология ВикиВики;
* сервисы on-line визуализации, например, Bubbl.us, Mindmeister.com и др. облачные технологии Google или Microsoft Office on-line.

Перечень информационных справочных систем

www.biblioclub.ru ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

www.elibrary.ru Научная электронная библиотека

www.ebiblioteka.ru Универсальные базы данных изданий

http://window.edu.ru/ Единое окно доступа к образовательным ресурсам

http://wiki.mininuniver.ru Вики НГПУ

**5.4. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ТРЕНИНГ ЛИЧНОСТНОГО РОСТА»**

**1. Пояснительная записка**

Дисциплина «Тренинг личностного роста», как и другие дисциплины модуля, служит формированию трудовых действий специалиста по управлению жилищным фондом (согласно профстандарту).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

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

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию

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

**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 «Тренинг личностного роста» 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 навыки организации контроля за функционированием системы внутреннего распорядка | ОР. 2.6.1 | Демонстрирует  способностью осознавать социальную и нравственную позицию при работе с организациями | ОК-1  ОК-4  ОК-5  ПК-4 | 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. Предмет и задачи тренинга личности** | **1** | **1** |  | **21** | **23** |
| **Раздел 2 Значение тренинга в развитии личности** |  | **1** |  | **21** | **22** |
| **Раздел 3 Сервисная деятельность** | **1** | **1** |  | **21** | **23** |
| Тема 3.1. Система тренинга в сервисной деятельности | 0,5 | 0,5 |  |  | 1 |
| Тема 3.2. Профессионально-этические нормы качественного обслуживания клиента | 0,5 | 0,5 |  |  | 1 |
| **Раздел 4 Значение тренинга сферы бизнеса и предпринимательства** |  | **1** |  | **21** | **22** |
| **Раздел 5 Служебный тренинг** | **1** | **1** |  | **22** | **24** |
| Тема 5.1 Тренинг руководителя (менеджера) | 0,5 | 0,5 |  |  | 1 |
| Тема 5.2Тренинг подчиненных. | 0,5 | 0 |  |  | 0,5 |
| Тема 5.3Тренинг в конфликтах делового общения |  | 0,5 |  |  | 0,5 |
| **Раздел 6 Нормы 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 с применением тренинга личности | 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. Предмет и задачи тренинга личности** | | | | | | |
| 1 | ОР. 2.6.1 | Подготовка доклада | Решение практико-ориентированных задач | 20-30 | 1 | 20 | 30 |
|  | **Раздел 2 Значение тренинга в развитии личности** | | | | | | |
| 2 | ОР. 2.6.1 | Выполнение творческого задания | Кейс-задание. | 15-30 | 1 | 15 | 30 |
|  | **Раздел 3 Сервисная деятельность** | | | | | | |
| 3 | ОР. 2.6.1 | 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. Учебное пособие / Баркалов С. А. - Воронеж: Научная книга, 2012. - 354 с. - Книга нахо-дится в базовой версии ЭБС IPRbooks.
2. Вернигорова, Т. П. Социальное лидерство [Текст]: учебное наглядное пособие для направлений 38.03.04"Государственное и муниципальное управление", 081100.68 "Госу-дарственное и муниципальное управление" / Т. П. Вернигорова, В. С. Нечипоренко, В. В. Черечукин. - М.: МГУУ ПМ, 2013. - 100 с.
3. Козлов, В. В. Психология управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Козлов В. В. - Саратов : Вузовское образование, 2014. - 353 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.
4. Яхонтова, Е. С. Основы межличностного лидерства [Электронный ресурс] : учеб-ное пособие / Яхонтова Е. С. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 216 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

*7.2. Дополнительная литература*

*1.* Алексеев, В. Н. Коммуникативные аспекты лидерства. Национальные особен-ности через призму канадского опыта. [Текст]: статья / В. Н. Алексеев // Труды МГУУ Правительства Москвы: Научное издание. - М.: МГУУ ПМ, 2009. - Вып. 14. - С. 5-16.

*2.* Берн Э. Лидер и группа.- Екатеринбург, 2000. – 320 с.

*3.* Власова Н.М. Искусство быть лидером.- М., 2008. – 96 с.

*4.* Государственная служба: Энциклопедический словарь / Под общ. ред. В.К. Егорова, И.Н. Барцица. - М.: РАГС, 2008.

*5.* Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика: Учебное пособие / ред.: В.М. Соколов, А.И. Турчинов.- М.: РАГС, 2006.

*6.* Евтихов О.В. Стратегии и приемы лидерства: теория и практика. - СПб.: Речь, 2007. – 240 с.

*7.* Евтихов О.В*.* Тренинг лидерства: Монография.- СПб: Речь, 2007. – 256 с.

8. Козлов, В. В. Корпоративная культура. Классификация и модели организации. Корпоративный кодекс компании. Лидер и теории лидерства. Формирование стилей управленческой деятельности [Текст]: учебник / В. В. Козлов. - М. : Альфа-Пресс, 2009. - 301 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*

|  |  |
| --- | --- |
| <https://yandex.ru/clck/jsredir?bu> | Тренинг лидерства. - 2-е изд., стер. - М.: Ось-89, 2006. - 144 с. (Действенный тренинг) |
| <https://www.belaids.net/uploads/docs/training_theory.pdf> | Ирина Куртикова, Калерия Лаврова, Всеволод Ли. Тренинг: руководство к действию. Теория и практика — М., 2005. — 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*

Техническое и лабораторное обеспечение дисциплины:занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных следующим оборудованием:

1. Проектор – 1 шт.

2. Персональный компьютер – 1 шт.

3. Усилитель – 1 шт.

4. База для радиомикрофона - 1шт.

5. Экран - 1шт.

6. Доска маркерная – 1 шт.

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

Перечень программного обеспечения

* Microsoft Office;
* браузеры Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera или др.;
* поисковые систем Google, Rambler, Yandex и др.;
* технология ВикиВики;
* сервисы on-line визуализации, например, Bubbl.us, Mindmeister.com и др. облачные технологии Google или Microsoft Office on-line.

Перечень информационных справочных систем

www.biblioclub.ru ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

www.elibrary.ru Научная электронная библиотека

www.ebiblioteka.ru Универсальные базы данных изданий

http://window.edu.ru/ Единое окно доступа к образовательным ресурсам

http://wiki.mininuniver.ru Вики НГПУ

**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.