

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Назначение образовательного модуля………………………………………………… | 4 |
| 1. Характеристика образовательного модуля……………………………………………. | 4 |
| 1. Структура образовательного модуля………………………………………………...... | 7 |
| 1. Методические указания для обучающихся по освоению модуля………………….... | 8 |
| 1. Программы дисциплин образовательного модуля…………………………………… | 9 |
| * 1. Программа дисциплины «Сервисная деятельность»……………………………… | 9 |
| * 1. Программа дисциплины «Сервисология»………………………………………...... | 13 |
| * 1. Программа дисциплины «Курсовой проект по сервисной деятельности»………. | 18 |
| * 1. Программа дисциплины «Сквозная семестровая деловая игра по сервисной деятельности»…………………………………………………………………………………… | 24 |
| * 1. Программа дисциплины «Научно-исследовательская работа по сервису»………… | 29 |
| 1. Программа практики……………………………………………………………………. |  |
| 1. Программа итоговой аттестации по модулю………………………………………… | 34 |

**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 «Основы 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 – 3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Содержание образовательных  результатов | Компетенции ОПОП | Методы обучения | Средства оценивания образовательных результатов |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по выполнению контроля надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; соответствия использования зданий (строений, коммунальной инфраструктуры), переданных в аренду, целям аренды, указанным в договоре, а также целям назначения; своевременного выполнения установленного объема ремонтно-строительных работ, качества их производства, соблюдения строительных норм, технических условий и технологии производства работ; соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил | ОПК-3  ОПК-2  ОК-3  ПК-3  ПК-6  ПК-4  ПК-7  ОПК-2  ОПК-1 | Метод проблемного обучения | Электронный практикум.  Наблюдение или демонстрация реальных профессиональных навыков.  Практика -ориентированные задания.  Тестирование. |
| ОР. 2 | Демонстрирует навыки по обеспечению заключения договора с выбранной (созданной) организацией на управление муниципальным жилищным фондом | ОПК-3  ОПК-2  ОК-3  ПК-3  ПК-6  ПК-4  ПК-7  ОПК-2  ОПК-1 | Метод проблемного обучения | Электронный практикум.  Наблюдение или демонстрация реальных профессиональных навыков.  Практика -ориентированные задания.  Тестирование. |

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

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

*Преподаватели:* 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

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

**2.5. Трудоемкость модуля**

|  |  |
| --- | --- |
| **Трудоемкость модуля** | **Час./з.е.** |
| Всего | 468/13 |
| в т.ч. контактная работа с преподавателем | 65/1,8 |
| в т.ч. самостоятельная работа | 382/10,6 |
| практика | - |
| итоговая аттестация | - |

**3. Структура модуля**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Дисциплина | | Трудоемкость (час.) | | | | | Трудоемкость (з.е.) | Порядок изучения | Образовательные результаты  (код ОР) |
| Всего | Контактная работа | | Самостоятельная работа | Аттестация |
| Аудиторная работа | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| 1. Дисциплины, обязательные для изучения | | | | | | | | | | |
| К.М.09.01 | Сервисная деятельность | | 216 | 36 |  | 167 | экзамен,  зачет | 6 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.09.02 | Сервисология | | 180 | 18 |  | 153 | зачет | 5 | 3 | ОР.1  ОР.2 |
| К.М.19.03  (К) | Экзамены по модулю "Основы сервисной деятельности" | | 36 | - |  | - | экзамен | - | 3 | - |
| 2. Дисциплины по выбору (выбрать 1 из 3) | | | | | | | | | | |
| К.М.09.ДВ.01.01 | Курсовой проект по сервисной деятельности | 72 | | 10 |  | 62 | Зачет, экзамен | *2* | *2* | ОР.1 |
| К.М.09.ДВ.01.02 | Сквозная семестровая деловая игра по сервисной деятельности | 72 | | 10 |  | 62 | Зачет, экзамен | *2* | *2* | ОР.1 |
| К.М.09.ДВ.01.03 | Научно-исследовательская работа по сервису | 72 | | 10 |  | 62 |  | *2* | *2* | ОР.1  ОР.2 |

**4. Методические указания для обучающихся**

**по освоению Модуля**

1. Для эффективной организации самостоятельной работы необходимо зарегистрироваться в системе электронного обучения НГПУ <http://moodle.mininuniver.ru>. Здесь представлены все дисциплины модуля: теоретический материал, задания для лабораторных и практических работ, необходимые полезные ссылки, тесты и др.
2. Предполагается следующий порядок изучения темы. На лекции преподаватель кроме теоретического материала, информирует студентов о том, как будет проходить практическое занятие, какую литературу (основную и дополнительную) они должны прочитать, какой материал из электронного курса проработать, что подготовить (ответить на контрольные вопросы, подготовиться к выполнению лабораторной работы, подобрать необходимые материалы для проекта и т.д.).
3. Самостоятельная работа на лекции предполагает конспектирование наиболее существенных моментов темы. Опорный конспект состоит из основных теоретических положений, фактов, описания технологий, методов работы и т.д.
4. В учебно-методическом комплексе дисциплины (ЭУМК) представлены информационные материалы по изучаемым темам. По всем заданиям представлены критерии для качественного выполнения практических работ, проектных и творческих заданий, подготовки докладов и др.
5. Подготовленные по каждой теме вопросы/задания для самопроверки позволят осуществить текущий контроль знаний и понять, насколько успешно происходит продвижение в освоении учебной дисциплины.
6. Промежуточный контроль по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Система управления ЖКХ» - 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**

**«Сервисная деятельность»**

**1. Пояснительная записка**

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

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

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

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

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

**2. Место в структуре модуля**

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

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

**3. Цели и задачи**

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

*Задачи дисциплины:*

– изучение основных понятий сервисной деятельности;

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

– прогноз развития в сфере сервиса.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР  модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания образовательных  результатов |
| ОР.1 | Демонстрирует владение стратегическим анализом современной ситуации в сфере сервиса и умением учитывать ее особенности при организации сервисной деятельности, - разрабатывать стратегию развития сервисной деятельности в соответствии с необходимыми особенностями. | ОР.1.1.1 | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке стратегии развития сервисной деятельности. | ОПК-2  ОК-3  ОПК-3  ПК-7  ПК-3 | Тесты в ЭОС  Практико-ориентированные задания  Доклады |
| ОР. 2 | Демонстрирует навыки владения основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере, | ОР.2.1.1 | Демонстрирует знания профессиональной этики и этикета, умение принимать управленческие решения, выбирать методы управления;  использовать методики мотивации и стимулирования персонала. | ОПК-2  ОК-3  ОПК-3  ПК-7  ПК-3 | Тесты в ЭОС  Практико-ориентированные задания  Доклады |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Лаб.  работы |
| 1. | **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности** | 6 | 8 |  | 50 | 64 |
| 2. | **Раздел 2. Экономическая сущность сервисной деятельности** | 6 | 6 |  | 55 | 67 |
| 3. | **Раздел 3. Современный сервис** | 4 | 6 |  | 62 | 72 |
| 9 | **Контроль** |  |  |  |  | 13 |
| **Итого:** | | **16** | **20** |  | **167** | **216** |

*5.2. Методы обучения*

Метод проблемного обучения

Проектный метод

Дискуссии

Интерактивная лекция

Работа в малых группах

Выполнение творческих заданий

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Образовательные результаты | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
| **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности** | | | | | | | |
|  | ОР.2.1.1 | Практико-ориентированное задание: Значение сервисной деятельности | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 2. Экономическая сущность сервисной деятельности** | | | | | | | |
|  | ОР.2.1.1 | Практико-ориентированное задание: Значение сервисной деятельности | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 3. Современный сервис** | | | | | | | |
| 2 | ОР.1.1.1 | Практико-ориентированное задание: Значение сервисной деятельности | Форма для оценки выполнения практико-ориентированного задания | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| Контрольное тестирование | Тестовый контроль | 10-17 | 1 | 15 | 19 |
|  |  |  | экзамен |  |  | 10 | 30 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература*

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

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

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

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

*7.2. Дополнительная литература*

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

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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**

**«СЕРВИСОЛОГИЯ»**

**1. Пояснительная записка**

Курс «Сервисология», как и другие дисциплины модуля, служит формированию общекультурных и частично профессиональных компетенций специалиста по сервису. В Формирование соответствующих теоретических знаний для последующего применения их в своей трудовой деятельности одна из задач данного курса.

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

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

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

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

**2. Место в структуре модуля**

Курс «Сервисология» относится к дисциплинам вариативной части образовательного модуля «Модуль предметной подготовки».

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

**3. Цели и задачи**

Целью курса «Сервисология» является дать студентам систематизированные знания основ сервисологии в профессиональной деятельности специалиста по сервису и выработать умение применять их в практической деятельности.

Задачи курса:

* рассмотреть различные взгляды и подходы к пониманию природы человека;
* представить проблему потребностей как входящую в число центральных и наиболее сложных проблем науки о человеке;
* сформировать представление о потребностях и интересах, критериях их разумности, механизме превращения потребностей в интересы, а интересов – в практическую деятельность;
* сформировать представление о свойствах человека, обусловленных характером общества, связью человека с природой, его существованием как индивидуума, проявляющихся в его потребностях, чувствах, мотивах к труду, противоречиях существования;
* рассмотреть соотношение культуры, природы, общества и личности, проблемы культуры современности;
* сформировать представление о перемещении ресурсов из сферы материального производства в сферу услуг как общемировой тенденции;
* раскрыть обусловленность состояния сферы услуг уровнем развития экономики;
* рассмотреть вопросы стандартизации и подтверждения соответствия требованиям качества предоставляемых услуг;
* раскрыть обусловленность обеспечения высокого качества услуг совместными, одновременными работами по стандартизации, метрологии и подтверждению соответствия.

**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 по обеспечению заключения договора с выбранной (созданной) организацией на управление муниципальным жилищным фондом | ОР.2.2.1 | Демонстрирует навыки в проведении социологического исследования с целью получения примеров культурных различий в установках, нормах, ценностях у представителей компаний | ОПК-3  ОПК-2  ОК-3  ПК-6  ПК-4  ПК-3 | Доклад  Творческие задания  Тесты в ЭОС |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки организации контроля технического и санитарного состояния жилищного фонда | ОР.1.2.1 | Демонстрирует навыки организации контрольных мероприятий по исследованию технического состояния объектов сервиса | ОПК-3  ОПК-2  ОК-3  ПК-6  ПК-4  ПК-3 | Доклад  Творческие задания  Тесты в ЭОС |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование темы | Контактная работа | | | Самостоятельная работа | Всего часов по дисциплине |
| Аудиторная работа | | Контактная СР (в т.ч.  в ЭИОС) |
| Лекции | Лаб.  работы |
| 1. | Раздел 1. Предмет «Сервисология» и его взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе | 2 | 4 |  | 50 | 56 |
| 2. | **Раздел 2.** [**Человек**](http://moodle.mininuniver.ru/mod/page/view.php?id=27266) **как социально-природное существо** | 2 | 4 |  | 50 | 56 |
| 3. | Раздел 3. Потребностные модели человека в отечественной и зарубежной психологии | 2 | 4 |  | 53 | 59 |
| 4 | Контроль |  |  |  |  | 9 |
| Итого: | | **6** | **12** |  | **153** | **180** |

*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. Предмет «Сервисология» и его взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе** | | | | | | | |
|  |  | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практико-ориентированных задач | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 2. Человек как социально-природное существо** | | | | | | | |
| 2 | ОР.2.2.1 | Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практико-ориентированных задач | 10-17 | 1 | 10 | 17 |
| **Раздел 3. Потребностные модели человека в отечественной и зарубежной психологии** | | | | | | | |
| 4 | ОР.1.2.1 | Тестирование | Тестирование в ЭОС | 15-19 | 1 | 15 | 19 |
| Практико-ориентированные задачи | Формы для оценки практико-ориентированных задач | 10-15 | 1 | 10 | 15 |
|  |  |  | Зачёт |  |  | 10 | 30 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

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

7.1. Основная литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2005.
2. Бережной Н.М. Человек и его потребности / под редакцией В.Д.Диденко. – М.: Московский Государственный университет Сервиса, 2002.
3. Орлов С.В., Дмитренко Н.А. Человек и его потребности. – СПб.: Питер, 2008.
4. Орлов С.В. Человек и его потребности: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса / С.В. Орлов. – СПб.: Питер, 2006.
5. Спирин А.Д. Человек и его потребности: Учеб. пособие / А.Д. Спирин, С.Б. Максюкова, С.П. Мякинников; ГУ КузГТУ. – Кемерово, 2003.

7.2. Дополнительная литература:

1. Горовиц Ж. Сервис-стратегия: управление, ориентированное на потребителя: пер. 2-го англ. изд. / Ж. Горовиц. – М.: Дело и Сервис, 2007.
2. Жилищное хозяйство и бытовое обслуживание населения в России. Ж72 2004: Стат. сб./ Росстат. – М., 2004. (<http://www.gks.ru>)
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Кузнецов Н.С. Человек: потребности и ценности. – Свердловск: Изд-во Урал. ун-та, 1992.
5. Кулибанова В.В. Маркетинг: сервисная деятельность. – СПб.: Питер, 2000.
6. Лукьянова А.Л. Переход к постиндустриальному обществу? Исследование занятости в сервисном секторе экономики России. – М.: EERC, 2003.
7. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2006.
8. Попов Е.А. Концептуальная сущность услуг в информационно-сервисной экономике: монография. – Самара: Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2007.

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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 ресурс

* 1. **КУРСОВОЙ ПРОЕКТ**

**ПО «СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

**1. Пояснительная записка**

Курсовая работа по «Сервисной деятельности», как и другие дисциплины модуля, служит формированию профессиональных компетенций. Курсовая работа – это завершающий этап усвоения студентом дисциплины «Сервисной деятельности» или отдельного ее раздела. Она представляет собой студенческую научно-исследовательскую разработку по отдельной теме данной дисциплины. Поэтому основными требованиями к ее содержанию является исследовательско-аналитический характер, конкретность, логичность, самостоятельность написания и качество оформления. Формирование соответствующих навыков одна из задач данного курса.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию;

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

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

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

**2. Место в структуре модуля**

Курсовая работа по «Сервисной деятельности» относится к дисциплинам по выбору образовательного модуля «Технологическое обеспечение сервисной деятельности».

Для написания курсовой необходимы знания, полученные в ходе изучения дисциплин «Основы профессиональной деятельности», «Сервисная деятельность» и «Сервисология».

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

**3. Цели и задачи**

*Цель**дисциплины*:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по дисциплине «Сервисная деятельность»;

* применение этих знаний при решении конкретных экономических и управленческих, сервисных задач;
* развитие навыков ведения самостоятельной работы, применение методик планирования сервисной деятельности на предприятиях сферы сервиса;

*Задачи дисциплины:*

* выполнять самостоятельную творческую работу с научно-практической литературой, подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный материал и на этой основе делать правильные выводы;
* применять знания по сервисному обслуживанию, связывать их с практической деятельностью.

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР. 1 | Демонстрирует владение стратегическим анализом современной ситуации в сфере сервиса и умением учитывать ее особенности при организации сервисной деятельности, - разрабатывать стратегию развития сервисной деятельности в соответствии с необходимыми особенностями. | ОР. 1.3.1. | Демонстрирует умение собирать, обрабатывать информацию и использовать ее при разработке стратегии развития сервисной деятельности | ОПК-1  ОК-3  ПК-3  ОПК-2 | Оценка продуктов проектной деятельности  Тесты в ЭОС  Практико-ориентированные задания |

**5.** **Структура и содержание курсовой работы**

Курсовая работа должна содержать шесть обязательных структурных элементов:

1. Титульный лист;
2. Содержание;
3. Введение;
4. Основная часть;
5. Заключение;
6. Список использованных источников;

Кроме этого, курсовая работа может иметь приложения.

**Титульный лист** является первой страницей курсовой работы (не нумеруется) и содержит информацию, необходимую для ее регистрации и проверки. Образец оформления титульного листа курсовой работы дан в приложении 2.

Отраженный на листе **содержания** план курсовой работы должен позволить систематизировать собранный материал, изложить его последовательно с тем, чтобы каждая часть работы была связана с его общим содержанием. В данном учебно-методическом пособии имеется примерный план к теме курсовой работы. Студент может самостоятельно, но обоснованно (желательно – по согласованию с руководителем) изменить вопросы основной части работы. Образец оформления содержания курсовой работы дан в приложении 5.

**Во введении** студент должен показать актуальность избранной проблемы, степень её разработанности и сформулировать те задачи, которые будут рассматриваться в работе. Введение должно быть кратким (3-4 страницы).

**В основной части** излагается содержание темы. Эту часть рекомендуется разделить на 3-4 вопроса, раскрывающих сущность проблемы. Увеличивать число вопросов не следует, так как это приведёт к их поверхностной разработке или значительному превышению объёма курсовой работы. Изложение каждого вопроса надо чётко ограничивать с тем, чтобы можно было ясно видеть, где начинается и где кончается их освещение. Основная часть работы может быть изложена на 18-20 страницах.

**Заключение** должно содержать выводы, вытекающие из материалов курсовой работы. Заключение надо писать кратко на 2-3 страницах.

В конце курсовой работы прилагается библиографический список, составленный в определённой последовательности.

**В список литературы** включаются только те источники, на которые имеются сноски (ссылки) в тексте курсовой работы. Количество пунктов списка литературы – не менее 20. На последней странице списка литературы после его окончания студент должен поставить дату завершения написания курсовой работы и свою подпись. Образец оформления списка использованной литературы дан в приложении 6.

*5.1. Темы курсовых работ*

1. Современные модели организации гостиничного дела в мире и Олимпийском Сочи.
2. Требования системы классификации к гостиницам 2 (3, 4) звезды и их реализация на отечественном туррынке.
3. Организация расчётов с клиентами в гостиничных предприятиях.
4. Франчайзинговые системы управления в гостиничном бизнесе в мире и регионе.
5. Специфика организации технологических процессов службы приёма и размещения санатория.
6. Требования к организации службы приёма и размещения гостиницы.
7. Современное состояние и перспективы развития гостиничной базы Сочинского региона в период подготовки к Олимпийским играм 2014.
8. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе.
9. Автоматизация работы и технологических процессов службы приёма гостиницы.
10. Технологические процессы службы приёма и размещения (санатория,

пансионата).

1. Организация работы и технологические процессы отдела бронирования отеля.
2. Организация приёма и обслуживания детей в отеле (санатории,

пансионате).

1. Особенности технологических процессов при оформлении размещения и обслуживании туристов - индивидуалов.
2. Особенности технологических процессов при оформлении размещения и обслуживании иностранных туристов.
3. Особенности технологических процессов при оформлении размещения и обслуживании групп-туристов в гостинице.
4. Особенности технологических процессов при оформлении размещения и обслуживании туристов, прибывающих по путёвкам.
5. Специфика приема, размещения и обслуживания гостей в отелях Олимпийского Сочи.
6. Виды, формы и технология бронирования мест и услуг в гостинице.
7. Организация работы и требования к персоналу службы приёма и размещения гостиницы.
8. Системы классификации гостиниц в мировом гостиничном бизнесе.
9. Тенденции развития и классификация номерного фонда гостиниц.
10. Требования к оформлению и оборудованию номеров в гостиницах.
11. Использование пластиковых карт при оплате услуг отелей.Типы гостиничных предприятий и особенности обслуживания в них.
12. Организация работы мини-гостиниц региона (города, края).
13. Формирование тарифной политики отелей.
14. Современные модели менеджмента в мировой гостиничной индустрии

(консорциумы, ассоциации, группы, цепи, сети и пр.).

1. Влияние мировых гостиничных цепей на развитие гостиничного бизнеса региона.
2. Требования, к оснащению и оборудованию службы приёма и размещения гостиницы.
3. Функциональные обязанности персонала службы приёма и размещения гостиницы.
4. Требования к номерам в отелях и правила их содержания.
5. Организация работы и технологические процессы хозяйственной службы курортного предприятия.
6. Организация предоставления СПА и фитнес - услуг в гостиничных комплексах.
7. Организация анимационного обслуживания в санаторно-курортных комплексах.
8. Организация обслуживания номерного фонда гостиниц.
9. Роль профессионального обучения персонала в повышении качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
10. Управление качеством обслуживания в санаторно-курортных комплексах.
11. Управление качеством в гостиничном бизнесе.
12. Организационная структура управления отелем, функции служб гостиницы.
13. Структура организации и техническое оснащение хозяйственной службы отеля.
14. Организация работы и технологические процессы хозяйственной службы отеля.
15. Требования к оформлению и содержанию номеров в гостиницах.
16. Технологические процессы работы горничной в отёле.
17. Организация работы и технологические процессы службы досуга в гостинице (санатории, пансионате).
18. Организация работы развлекательного центра отеля.
19. Специфика организации досуговых мероприятий в санаторно-курортном комплексе.
20. Организация работы и технологические процессы спортивно- оздоровительного комплекса отеля.
21. Организация спортивно-оздоровительного обслуживания в гостиницах

(санаторно-курортных комплексах).

1. Организация обслуживания в гостиницах на горнолыжных курортах

*6.2. Критерии аттестации*

Результаты защиты курсовой работы оцениваются по четырехбалльной системе на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». При этом оцениваются:

* во-первых, содержание работы,
* во-вторых, ее оформление, наличие иллюстративного материала (презентации);
* в-третьих, качество самой устной защиты.

Оценка **«отлично»** выставляется за курсовую работу, которая имеет исследовательский характер, грамотно изложенную теоретическую часть, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. При её защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, свободно ориентируется в источниках по сервисному обслуживанию в сфере сервиса, знает действующие нормативно-правовые источники и правильно применяет при изложении материала.

**Оценка «хорошо»** выставляется за курсовую работу, которая имеет исследовательский характер, грамотно изложенную теоретическую часть, однако с не вполне обоснованными предложениями по совершенствованию организации сервисной деятельности предприятии. При её защите студент показывает хорошие знания вопросов темы, оперирует данными исследования.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за курсовую работу, которая имеет исследовательский характер. Теоретическая часть базируется на практическом материале, но анализ выполнен поверхностно, в ней просматривается непоследовательность изложения материала. Представлены необоснованные предложения. При её защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за работу, которая не носит исследовательского характера, в работе отсутствуют выводы, либо они носят декларативный характер. При защите работы студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы, допускает существенные ошибки.

Студенты, не сдавшие курсовую работу или получившие отрицательную оценку, не допускаются к сдаче экзамена по дисциплине «Сервисная деятельность», по которой предусмотрено выполнение курсовой работы, в период сессии.

При получении на защите неудовлетворительной оценки работа выполняется заново по аналогичной или другой, согласованной с руководителем, теме.

После защиты курсовая работа хранится в архиве вуза. Качественно выполненная курсовая работа может послужить основой для выполнения выпускной квалификационной работы.

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

*7.1. Основная литература*

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

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

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

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

*7.2. Дополнительная литература*

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

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

**9. Материально-техническое обеспечение написания курсовой работы**

*9.1. Описание материально-технической базы*

Написание курсовой работы 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;

графический редактор Adobe Photoshop;

Windows Movie Maker;

Microsoft Photo Story 3;

Audacity;

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**

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

**1. Пояснительная записка**

Деловая игра служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению жилищного фонда. Большая роль содержания играет в формировании у обучающегося основных личностных социально-психологических качеств при непосредственном взаимоотношении с людьми в рамках договорных соглашений и общения в целом.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-3 способностью к самоорганизации и самообразованию;

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

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

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

**2. Место в структуре образовательного модуля**

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

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

В процессе проведения деловой игры необходимо для изучения последующих дисциплин:

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

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

Для участия в данном виде занятия студенты должны:

Знать:

- общую структуру предприятия ЖКХ;

-основные технико-экономические показатели функционирования предприятий ЖКХ.

Уметь:

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

**3. Цели и задачи**

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

Задачами деловой игры являются:

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по выполнению контроля надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; соответствия использования зданий (строений, коммунальной инфраструктуры), переданных в аренду, целям аренды, указанным в договоре, а также целям назначения; своевременного выполнения установленного объема ремонтно-строительных работ, качества их производства, соблюдения строительных норм, технических условий и технологии производства работ; соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил | ОР.1.4.1 | Демонстрирует навыки использования методами аналитической и самостоятельной работы по изучению принципов экономического функционирования предприятий и организаций сферы ЖКХ, действующих на основе государственной и иных форм собственности | ОПК-1  ОК-3  ПК-7 ОПК-2 | Доклад |

**5. Содержание сквозной деловой игры**

*5.1. Структура и содержание деловой игры*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Разделы (этапы) практики | Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | Формы текущего  контроля |
| В организации (база практик) | | Контактная работа с руководителем практики от вуза (в том числе работа в ЭИОС) | Самостоятельная работа | Общая трудоемкость в часах |
| **Раздел 1. *Подготовительно-организационный этап*** | | | | | | | |
| 1 | Подготовка к проведению деловой игры | | 15 | 6 | 15 | 18 | доклад |
| **Раздел 2. *Основной этап*** | | | | | | | |
| 2 | Проведение игры | | 15 | 6 | 15 | 36 | доклад |
| **Раздел 3. *Заключительный этап*** | | | | | | | |
| 3 | Подведение итогов | | 15 | 6 | 15 | 18 | доклад |
|  | Итого: | |  |  |  | 72 |  |

*5.2. Методы обучения*

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

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
|  | ОР. 1.4.1 | Подготовка докладов | Выступление с докладами | 20/100 | 20 | 55 | 100 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

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

*7.1. Основная литература*

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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

**5.7. ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

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

**1. Пояснительная записка**

Курс «Научно-исследовательская работа по сервису» служит формированию профессиональных компетенций специалиста по управлению жилищного фонда. Большая роль содержания практики играет в формировании у обучающегося основных личностных социально-психологических качеств при непосредственном взаимоотношении с людьми в рамках договорных соглашений и общения в целом.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

ОК-1 способность к самоорганизации и самообразованию;

ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

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

1. **Место в структуре образовательного модуля**

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

**4. Цели и задачи**

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

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

**4. Образовательные результаты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ОР модуля | Образовательные результаты модуля | Код ОР дисциплины | Образовательные результаты дисциплины | Код компетенций ОПОП | Средства оценивания ОР |
| ОР.1 | Демонстрирует навыки по выполнению контроля надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; соответствия использования зданий (строений, коммунальной инфраструктуры), переданных в аренду, целям аренды, указанным в договоре, а также целям назначения; своевременного выполнения установленного объема ремонтно-строительных работ, качества их производства, соблюдения строительных норм, технических условий и технологии производства работ; соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил | ОР. 1.5.1 | Демонстрирует навыки использования методами аналитической и самостоятельной работы по изучению принципов экономического функционирования предприятий и организаций сферы ЖКХ, действующих на основе государственной и иных форм собственности | ОК-1  ОК-5  ПК-5 | Итоговая конференция |
| ОР.2 | Демонстрирует навыки по разработки и реализация мероприятий, направленных на снижение физического износа конструктивных элементов и систем инженерного оборудования жилищного фонда | ОР. 2.5.1 | Демонстрирует навыки использования методами аналитической и самостоятельной работы по изучению принципов экономического функционирования предприятий и организаций сферы ЖКХ, действующих на основе государственной и иных форм собственности | ОК-1  ОК-5  ПК-5 | Тестовые задания |

**5. Содержание дисциплины**

*5.1. Тематический план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | | Разделы (этапы) практики | Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | | | | Формы текущего  контроля |
| В организации (база практик) | | Контактная работа с руководителем практики от вуза (в том числе работа в ЭИОС) | Самостоятельная работа | Общая трудоемкость в часах |
| **Раздел 1. *Подготовительно-организационный этап*** | | | | | | | | |
| 1 | Подготовка к проведению конференции | | | 15 | 6 | 15 | 18 | доклад |
| **Раздел 2. *Основной этап*** | | | | | | | | |
| 2 | Проведение конференции | | | 15 | 6 | 15 | 36 | доклад |
| **Раздел 3. *Заключительный этап*** | | | | | | | | |
| 3 | Подведение итогов | | | 15 | 6 | 15 | 18 | доклад |
|  | Итого: | | |  |  |  | 72 |  |

5.2. Методы обучения

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

**6. Технологическая карта дисциплины**

*6.1. Рейтинг-план*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Код ОР дисциплины | Виды учебной деятельности  Обучающегося | Средства оценивания | Балл за конкретное задание | Число заданий за семестр | Баллы | |
| Минимальный | Максимальный |
|  | ОР. 1.5.1  ОР. 2.5.1 | Подготовка докладов | Выступление с докладами | 20/100 | 20 | 55 | 100 |
|  |  | Итого: |  |  |  | 55 | 100 |

*7.1. Основная литература*

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

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

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

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

*7.2. Дополнительная литература*

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

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

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

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

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

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

**8. Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств представлен в Приложении 1.

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

*9.1. Описание материально-технической базы*

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.