

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции из УП и этап её формирования	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ОК-3	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	основные положения, понятия категории экономической науки, особенности ведущих школ и направлений экономической науки закономерности функционирования современной экономики и формы их реализации на различных уровнях хозяйствования и в различных сферах деятельности; основы автоматизации экономических расчётов	искать, анализировать и оценивать экономическую информацию, планировать и осуществлять свою гражданскую и профессиональную деятельность с учётом результатов этого анализа выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций и предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений профессиональных задач и нахождения эффективных организационно-управленческие решения, в том числе с применением информационных технологий	навыком самостоятельной работы и осмысления научно-экономической литературы; основами методик экономических исследований технологией эффективного использования информации экономического содержания при осуществлении профессиональной деятельности; способностью грамотно применять основы экономических знаний на практике при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; цифровыми технологиями в сфере экономики
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	1. <input type="checkbox"/> Модели и методы принятия организационно-управленческих решений; 2. <input type="checkbox"/> Понятие и критерии социального развития организации	1. <input type="checkbox"/> Находить организационно-управленческие решения и нести ответственность за них, в том числе с позиций социальной значимости; 2. <input type="checkbox"/> Оценивать условия и	Методами оценки результатов реализации управленческих решений, в том числе с позиций социальной значимости

Код компетенции из УП и этап её формирования	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
			последствия принимаемых организационно - управленческих решений, в том числе с позиций социальной значимости	
ОПК-7	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	1. <input type="checkbox"/> Информационные технологии и системы, применяемые в менеджменте; 2. <input type="checkbox"/> Методические подходы и особенности организации профессиональной деятельности с учетом информационной и библиографической культуры	1. <input type="checkbox"/> Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач; 2. <input type="checkbox"/> Решать стандартные задачи профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности	1. <input type="checkbox"/> Навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий; 2. <input type="checkbox"/> Навыками практического применения информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	специфику макроэкономической среды и ее воздействие на функционирование организации, способы анализа рыночных и специфических рисков.	оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, анализировать рыночные и специфические риски, анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса	навыками оценивания воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления; методами анализа рыночных и специфических рисков, поведения потребителей экономических благ и спроса

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты	Бизнес-планирование, Теория менеджмента, Управление качеством
---	---

освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Выпускная квалификационная работа

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 2 / 72

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
заочная	8	0	6	58	16

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: заочная

Семестр: 10

Лекционные занятия (8ч.)

1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в России и за рубежом(2ч.)[2,5,6] Услуги жизнедеятельности людей в традиционных сообществах. Услуги сервисной деятельности в обществе современного типа. Роль сервисного обслуживания в продаже товаров и услуг. Развитие услуг и сервисной деятельности за рубежом, в России и ее регионах.

2. Сервисная деятельность как составная часть экономики организации и жизнедеятельности людей {дискуссия} (2ч.)[3,4] Основы экономических знаний в сфере сервисной деятельности.

Оценка воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявление и анализ рыночных и специфических рисков, анализ поведения

потребителей и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения в сервисных организациях.

Место и роль сервиса в хозяйственной деятельности организации. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Умение находить организационно-управленческие решения и нести за них ответственность в сфере сервиса

3. Основные характеристики и специфические черты сервисной деятельности {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[2,3,5,8,9]

Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и учет ее особенностей в предпринимательской деятельности. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени. Оценивание воздействия макроэкономической среды на функционирование предприятия сферы сервиса

4. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия {дискуссия} (2ч.)[2,3,5] Принятие организационно-управленческих решений и умение нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

Особенности управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент. Подбор персонала для сферы сервиса и услуг. Решение стандартных задач в профессиональной деятельности сферы сервиса

Практические занятия (6ч.)

1. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности {дискуссия} (2ч.)[2,5] Решение стандартных задач в профессиональной деятельности предприятия сервиса на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Услуга как форма. Сервис как содержание.

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и самообслуживание. Услуга как категория философская и экономическая.

Услуга как специфический продукт рынка.

Основные различия товара и услуги.

2. Разработка бизнес-плана создания предприятия сервиса {деловая игра} (2ч.)[3,5] Перед игрой группа вспоминает основные разделы бизнес-плана и требования к его составлению. Деловая игра сочетает как элементы аналитической и расчетной работы, так и ведения переговоров.

3. Разработка комплекса услуг по VIP-обслуживанию {творческое задание} (2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8,9] Работа проходит в мини-группах, студенты разрабатывают комплекс услуг сервиса для привилегированных клиентов.

Самостоятельная работа (58ч.)

1. Подготовка к контрольной точке(8ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8,9] Самостоятельная работа с литературой. Изучение основных разделов программы

2. Выполнение контрольной работы(36ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8,9] Работа с литературой. Изучение темы контрольной работы

3. Изучение литературы(10ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8,9] Работа с учебно-методической и научной литературой

4. Подготовка к зачету(4ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8,9] Работа с литературой, лекционным материалом

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Биттер Н.В. Теория и практика сервиса. Методические указания, 2018
Режим доступа: http://elib.altstu.ru/eum/download/m/Bitter_TeorPraktServ_mu.pdf

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с. : ил. - Библиогр.: с. 275 - 277. - ISBN 978-5-394-01274-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> (29.01.2019).

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ». - Ставрополь :

СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037> (29.01.2019).

6.2. Дополнительная литература

4. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> (29.01.2019).

5. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (29.01.2019).

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

6. Журнал ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА СЕРВИСА: ЭКОНОМИКА, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА, ТЕХНОЛОГИИ Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/journal/n/teoriya-i-praktika-servisa-ekonomika-sotsialnaya-sfera-tehnologii#/1019940>

7. «Консультант плюс» [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru и ИСС «ГАРАНТ» [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru

8. База данных Research Papers in Economics (база электронных научных публикаций по экономике включает библиографические описания публикаций, статей, книг и другие) [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://edirc.repec.org/data/derasru.html>

9. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» - Режим доступа: <http://ecsosman.hse.ru/>

8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	Microsoft Office
2	Windows
3	LibreOffice
4	Антивирус Kaspersky

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы (http://Window.edu.ru)
2	Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/)

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа
помещения для самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».