

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	Закономерности функционирования современной экономики и формы их реализации на различных уровнях хозяйствования и в том числе в различных видах сервисной деятельности; основы автоматизации экономических расчётов в сфере сервиса.	Выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций в сфере сервиса 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-управленческих решений, в том числе с применением информационных технологий в работе сервисного предприятия.	Технологией эффективного использования информации экономического содержания при осуществлении профессиональной деятельности в сфере сервиса; способностью грамотно применять основы экономических знаний на практике при оценке эффективности результатов деятельности предприятия сервиса; цифровыми технологиями в сфере экономики.
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Модели и методы принятия организационно-управленческих решений в различных сферах сервисной деятельности.; Понятие и критерии социального развития сервисной организации.	Находить организационно-управленческие решения и нести ответственность за них, в том числе с позиций социальной значимости деятельности предприятия сервиса;. Оценивать условия и последствия принимаемых организационно - управленческих решений, в том числе с позиций социальной	Методами оценки результатов реализации управленческих решений, в том числе с позиций социальной значимости деятельности сервисного предприятия.

Код компетенции из УП и этап её формирования	Содержание компетенции	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
			значимости деятельности сервисного предприятия.	
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	Информационные технологии и системы, применяемые в менеджменте сервисных организаций.; Методические подходы и особенности организации профессиональной деятельности с учетом информационной и библиографической культуры	Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач в деятельности сервисных предприятий. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности применяемых в организациях сервиса.	Навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий. Навыками практического применения информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности применяемых в организациях сервиса.
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 сервисной организации, способы анализа рыночных и специфических рисков.	Оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование сервисных организаций и органов государственного и муниципального управления, анализировать рыночные и специфические риски, анализировать поведение потребителей сферы услуг экономических благ и формирование спроса.	Навыками оценивания воздействия макроэкономической среды на функционирование сервисных организаций и органов государственного и муниципального управления; методами анализа рыночных и специфических рисков, поведения потребителей сферы сервиса, экономических благ и спроса.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины предшествующие дисциплины, результаты	(практики), изучению	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.	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

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	
очная	17	0	17	38	40

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

Форма обучения: очная

Семестр: 7

Лекционные занятия (17ч.)

1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в России и за рубежом {с элементами электронного обучения и дистанционных образовательных технологий} (2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8] 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. Способность использовать основы экономических знаний в области теории и практики сервиса

2. Сервисная деятельность как составная часть экономики организации и жизнедеятельности людей {беседа} (2ч.)[3,5] Экономическая сущность сервисной деятельности. 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

3. Основные характеристики и специфические черты сервисной деятельности {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[2,4,7]

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. Способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений в области сервиса

4. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности {дискуссия} (2ч.)[2,4] Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Культура сервиса. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности

5. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[3,5] Особенности управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент. Подбор персонала для сферы сервиса и услуг. Способность сотрудника решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности в области сервиса

7. Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса. Особенности обслуживания привилегированных клиентов {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8] Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты коммуникации в сервисе. Профессионально-служебная этика сервисной деятельности. Служебный этикет работников сервисной деятельности. Понятие «социальное обслуживание». Разнообразие видов социального обслуживания. Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов

8. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в целом. {беседа} (3ч.)[2,3] Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Сервис как составная часть маркетинговой политики организации. Определение общей эффективности работы предприятия сервиса.

Практические занятия (17ч.)

- 1. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности {дискуссия} (2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** 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. Состояние сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России {творческое задание} (2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** Эссе на тему «Состояние сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России». Перед написанием эссе проводится общее обсуждение темы, преподаватель дает рекомендации по написанию эссе и приводит критерии оценки.
- 3. Разработка комплекса услуг по VIP-обслуживанию {творческое задание} (2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** Работа проходит в мини-группах, студенты разрабатывают комплекс услуг сервиса для привилегированных клиентов.
- 4. Разработка бизнес-плана создания предприятия сервиса {деловая игра} (4ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** 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.
- 5. Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания {работа в малых группах} (2ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** Выступление с презентацией «Теория и практика сервиса с учётом национальных, территориальных, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания»
- 6. Разработка комплекса услуг по VIP-обслуживанию {работа в малых группах} (5ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** Творческий проект «Разработка комплекса услуг по VIP-обслуживанию». Работа проходит в мини-группах, студенты разрабатывают комплекс услуг сервиса для привилегированных клиентов.

Самостоятельная работа (38ч.)

- 1. Подготовка к практическим занятиям(18ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** Самостоятельная работа с литературой. Изучение основных разделов программы
- 2. Изучение литературы(16ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** Работа с учебно-методической и научной литературой
- 3. Подготовка к зачету(4ч.)[1,2,3,4,5,6,7,8]** 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. Шоул Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 347 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online»
Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=279725&sr=1

3. Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник : [для вузов по специальности "Сервис" (по областям применения)] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=496155&sr=1

6.2. Дополнительная литература

4. Загорская Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2013. – 78 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online»
Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892&sr=1>

5. Чекмарева Г. В. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 40 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online»
Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826&sr=1>

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

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

7. 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>

8. «Консультант плюс» [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru и ИСС «ГАРАНТ» [электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.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	LibreOffice
3	Windows
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
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций
помещения для самостоятельной работы

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».