

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.10.2023 11:56:34
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Магистратура
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Построение и продвижение сервис-среды

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Профиль	Организационно-управленческие процессы в сфере оказания услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Формы обучения	очная

Рабочая программа Построение и продвижение сервис-среды основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2022 г.

Разработчик рабочей программы Построение и продвижение сервис-среды	
д.т.н., профессор	В.Ю. Мишаков
д.т.н., профессор	Е.А. Кирсанова
Заведующий кафедрой	д.т.н., профессор В.Ю. Мишаков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Построение и продвижение сервис-среды» изучается в первом семестре.

Курсовая работа не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

- зачет

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Построение и продвижение сервис-среды» является факультативной дисциплиной.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предыдущему уровню образования в части сформированности универсальных компетенций.

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при прохождении всех видов практик, предусмотренных ОПОП и выполнении ВКР

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Построение и продвижение сервис-среды» являются:

– формирование у студентов определенное мировоззрение в осознании социальной значимости своей будущей профессии;

– раскрытие сути и возможности использования полученных знаний для анализа современного материального производства, особенностей формирования показателей качества и конкурентоспособности продукции, а также оперативного управления работами по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции;

сформулировать способность применять полученные знания при решении поставленных задач;

формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения дисциплины.

Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-УК-5.1 Адекватный учёт особенностей поведения людей различного социального статуса и культурного происхождения в процессе взаимодействия	-Учитывает собственные особенности и особенности поведения людей различного социального статуса и культурного происхождения в процессе взаимодействия

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	ИД-УК-5.2 Владение навыками взаимодействия в условиях межкультурных коммуникаций	-Анализирует целостную, упорядоченную систему подготовки к коммуникации для решения задач профессиональной деятельности предприятий сервиса -Демонстрирует практические навыки построения и продвижения сервис-среды на предприятиях оказания услуг сервиса

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	2	з.е.	72	час.
---------------------------	---	------	----	------

3.1. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа/ курсовой проект	самостоятельная работа обучающегося,	промежуточная аттестация, час
1 семестр	зачет	72	18	18				36	
Всего:		72	18	18				36	

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ час	Практическая подготовка, час		
Первый семестр							
ИД-УК-5.1 ИД-УК-5.2 ..	Раздел I. Современные методы продвижения услуг потребительского спроса						Формы текущего контроля устный опрос сообщение
	Тема 1 Способы выведения товара услуг на рынок потребителя	2				2	
	Тема 2 Современные методы продвижения товаров. Интернет – как виртуальный рынок сбыта товаров и услуг.	2				2	
	Тема 3. Выставка – как один из методов продвижения товаров сферы услуг. Сильная торговая марка – главный инструмент конкурентной борьбы	2				2	
	Практическое занятие № 1. Разработка, этапы, анализ и концепции способов выведения товара услуг на рынок потребителя		2			2	
	Практическое занятие № 2 Разработка современных методов продвижения сервиса услуг с помощью интернета (на примере конкретного предприятия).		2			2	
	Практическое занятие № 3 Разработка выставочной деятельности предприятия сферы услуг (на примере конкретного предприятия)		2			2	
ИД-УК-5.1 ИД-УК-5.2 ..2	Раздел II. Виды мероприятий продвижения услуг потребительского спроса						Формы текущего контроля устный опрос контрольная работа
	Тема 4 Сущность франчайзинга – как формы продолжительного делового сотрудничества нескольких фирм в сфере услуг конкурентной борьбы.	2				2	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости	
		Контактная работа						
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ час	Практическая подготовка, час			
ИД-.УК-5.1 ИД-.УК-5.2 ..	Тема 5. Сущность телемаркетинга – вида прямого маркетинга, как одного из наиболее действенных методов увеличения продаж в сфере услуг	2					Формы текущего контроля контрольная работа	
	Тема 6 Сущность мерчендайзинга - комплекса мероприятий, производимых в торговом зале и направленных на продвижение того или иного товара в сфере услуг	2				2		
	Практическое занятие № 4 Разработка формы продолжительного делового сотрудничества нескольких фирм в сфере услуг (на примере конкретного предприятия).		2			2		
	Практическое занятие № 5 Регулирование и управление телемаркетингом. Построение и продвижение услуги телемаркетинга на предприятиях сферы услуг		2			2		
	Практическое занятие № 6 Инструментарий мерчендайзинга. Разработка комплекса мероприятий направленных на продвижение услуг сервиса		2			2		
	Раздел III. Сферы продвижения и построения сервис-среды в индустрии сервисной деятельности предприятия							
	Тема 7. Реклама – как технология продвижения товара в сфере услуг	2				2		
	Тема 8 Сопоставление и анализ зарубежного и отечественного опыта построения и продвижения сервис-среды	2				2		
	Тема 9 Проектирование новых форм и методов продвижения сервис-среды в структуре сервиса	2				2		
Практическое занятие № 7		2			x			

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	Раздел I. Современные методы продвижения услуг потребительского спроса	
	Тема 1 Способы выведения товара услуг на рынок потребителя Практическое занятие 1 Разработка, этапы, анализ и концепции способов выведения товара услуг на рынок потребителя	Особенности рекламы услуг сервисных предприятий. Каналы выхода на различные аудитории общественности регулирование деятельности в сфере связей с общественностью, этика и профессиональные стандарты в связях с общественностью
2	Тема 2 Современные методы продвижения товаров. Интернет – как виртуальный рынок сбыта товаров и услуг. Практическое занятие 2 Разработка современных методы продвижения сервиса услуг с помощью интернета (на примере конкретного предприятия).	Интернет-маркетинг. Связь с общественностью в системе продвижения услуг в сфере сервиса. Функциональные составляющие PR: Media relation Government relation Investor relation Corporate affairs Special events Employee communications Crisis management Разработка плана продвижения мероприятий в Интернете
3	Тема 3 Выставка – как один из методов продвижения товаров сферы услуг. Сильная торговая марка – главный инструмент конкурентной борьбы Практическое занятие 3 Разработка выставочной деятельности предприятия сферы услуг (на примере конкретного предприятия)	Выставки и ярмарки как инструмент маркетинговых коммуникаций. Классификация ярмарок и выставок. Основные этапы подготовки и участие фирмы в работе ярмарок и выставок. Становление и развитие ярмарок и выставок. Современная концепция ярмарок и выставок. Способы участия в ярмарке или выставке.
	Раздел II. Виды мероприятий продвижения услуг потребительского спроса	
4	Тема 4 Сущность франчайзинга – как формы продолжительного делового сотрудничества нескольких фирм в сфере услуг конкурентной борьбы. Практическое занятие 4 Разработка формы продолжительного делового сотрудничества нескольких фирм в сфере услуг (на	Выставки и ярмарки как инструмент маркетинговых коммуникаций. 2 Классификация ярмарок и выставок. Основные этапы подготовки и участие фирмы в работе ярмарок и выставок. Роль брендинга в концепции интегрированных маркетинговых коммуникаций Инструментарий франчайзинга.

	примере конкретного предприятия)	
5	<p>Тема 5 Сущность телемаркетинга – вида прямого маркетинга, как одного из наиболее действенных методов увеличения продаж в сфере услуг</p> <p>Практическое занятие 5 Регулирование и управление телемаркетингом. Построение и продвижение услуги телемаркетинга на предприятиях сферы услуг</p>	<p>Сущность и понятия продвижения. Инструменты маркетинговых коммуникаций. Реклама как инструмент продвижения сервисных услуг. Инфраструктура интернет-маркетинга, взаимодействие с индивидуальными потребителями, организация маркетинговых исследований в интернете</p>
	<p>Тема 6 Сущность мерчендайзинга - комплекса мероприятий, производимых в торговом зале и направленных на продвижение того или иного товара в сфере услуг</p> <p>Практическое занятие 6 Инструментарий мерчендайзинга. Разработка комплекса мероприятий направленных на продвижение услуг сервиса</p>	<p>Мерчендайзинг, ассортиментная политика. Принципы формирования бюджета на продвижение. Брендинг в концепции интегрированных маркетинговых коммуникаций</p>
Раздел III. Сферы продвижения и построения сервис-среды в индустрии сервисной деятельности предприятия		
	<p>Тема 7 Реклама – как технология продвижения товара в сфере услуг</p> <p>Практическое занятие 7 Разработка этапов рекламной деятельности на предприятиях сферы услуг</p>	<p>Особенности рекламы услуг сервисных предприятий. Рекламный процесс: участники, уровни, социально-психологические аспекты рекламы. Фестивали рекламы: виды, условия участия Основные категории и понятия рекламной деятельности, нормы отечественного и международного права. Вопросы авторского права. Психологические модели построения рекламных кампаний</p>
	<p>Тема 8 Сферы продвижения и построения сервис-среды в индустрии сервисной деятельности предприятия</p> <p>Практическое занятие 8 Сопоставление и анализ зарубежного и отечественного опыта построения и продвижения сервис-среды</p>	<p>Каналы выхода на различные аудитории общественности регулирование деятельности в сфере связей с общественностью, этика и профессиональные стандарты в связях с общественностью</p>
	Тема 9	Нестандартные рекламные проекты. Дополнительные

Зарубежный опыт построения и продвижения сервис-среды Практическое занятие 9 Проектирование новых форм и методов продвижения сервис-среды в структуре сервиса	способы продвижения туристских услуг. Промоушн-акции. Event-маркетинг
--	--

3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, зачету;
- изучение учебных пособий;
- изучение разделов/тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение домашних заданий;
- подготовка рефератов и докладов, эссе;
- подготовка к контрольной работе и т.п.;
- выполнение индивидуальных заданий;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных и групповых консультаций по отдельным темам/разделам дисциплины;
- проведение консультаций перед зачетом по необходимости;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин профильного/родственного бакалавриата, которые формировали УК в целях обеспечения преемственности образования

3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины/учебного модуля электронное обучение и дистанционные образовательные технологии не применяются.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции.

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			УК-5 ИД-1.УК-5. ИД-2УК-5.		
высокий		зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области; – применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки событий и явлений, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учетом особенностей деловой и общей культуры различных социальных групп; – демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций в том числе, при социальном и профессиональном взаимодействии; – показывает четкие системные знания и представления по дисциплине; <p>дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные</p>		
повышенный		зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы; – выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики; – правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; <p>ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки.</p>		
базовый		зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении 		

			<p>практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;</p> <ul style="list-style-type: none"> – с трудом выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие; – анализирует культурные события окружающей действительности, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций; <ul style="list-style-type: none"> – ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки.
низкий		не зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьезные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – не способен проанализировать индивидуальные особенности лиц с ОВЗ и выработать дидактические приемы для реализации обучающих программ – не владеет принципами пространственно-временной организации музыкального произведения, что затрудняет определение стилей и жанров произведения; – ... – выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Построение и продвижение сервис-среды» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1	Подготовка презентаций	<p>Темы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Способы выведения товара услуг на рынок потребителя – 12 слайдов. 2. Современные методы продвижения товаров. Интернет – как виртуальный рынок сбыта

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>товаров и услуг - 10 слайдов.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Выставка – как один из методов продвижения товаров сферы услуг. Сильная торговая марка – главный инструмент конкурентной борьбы. 4. Сущность франчайзинга – как формы продолжительного делового сотрудничества нескольких фирм в сфере услуг – 12 слайдов. 5. Сущность телемаркетинга – вида прямого маркетинга, как одного из наиболее действенных методов увеличения продаж в сфере услуг – 10 слайдов. 6. Сущность мерчендайзинга - комплекса мероприятий, производимых в торговом зале и направленных на продвижение того или иного товара в сфере услуг – 13 слайдов. 7. Реклама – как технология продвижения товара в сфере услуг – 20 слайдов. 8. Сферы продвижения и построения сервис-среды в индустрии сервисной деятельности предприятия – 10 слайдов. 9. Зарубежный опыт построения и продвижения сервис-среды – 15 слайдов. 10.
2	Контрольная работа по разделу/теме «Задачи франчайзинга, мерчендайзинга и телемаркетинга при продвижении сервиса товаров услуг на Российский и Зарубежный рынки»	<p>Вариант 1 С сайта любого коммерческого предприятия взять данные по организации построения и продвижения сервис-среды. Объяснить разные возможные варианты продвижения услуг сервиса конкретного предприятия и оценить их преимущества и недостатки.</p> <p>Вариант 2 Предприятие сферы услуг предположительно начинает работать с двумя новыми партнерами. Требуется разработать инструментарий франчайзинга и формы продолжительного делового сотрудничества нескольких фирм в сфере услуг.</p>
3	Индивидуальное домашнее задание:	<p>Задание 1. Предложить способы выведения товара услуг (Кейтеринга) на рынок потребителя.</p> <p>Задание 2. Разработать виртуальный рынок сбыта услуг Кейтеринга с использованием интернет ресурсов.</p> <p>Задание 3. Разработать франчайзинг двух и более предприятий для достижения максимального экономического эффекта предприятий сферы услуг (например предприятия сферы питания кафе – оптовый поставщик сырья – рекламное агентство – хозяин недвижимости и др.</p> <p>Задание 4. Разработать и рассчитать затраты на выставочную и рекламную деятельность конкретного предприятия сферы услуг.</p> <p>Задание 5. Разработать и рассчитать затраты и их окупаемость на услуги телемаркетинга предоставляемые сторонней организацией или при создании собственного структурного предприятия.</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		Задание 6. Сопоставить зарубежный и отечественный опыт построения и продвижения сервис-среды предприятий сферы услуг. 1.

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Контрольная работа	Работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющиеся следствием незнания или непонимания учебного материала. Обучающийся показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.		5
	Работа выполнена полностью, но обоснований шагов решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два-три недочета.		4
	Допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов.		3
	Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки.		2
	Работа не выполнена.		
Устный опрос сообщения	Представлено развернутое сообщение в строгом соответствии с темой. Нет ошибок в логических рассуждениях. Материал излагается самостоятельно, обоснованно, с опорой на научные подходы. Даны обоснованные ответы на вопросы по материалу сообщения		5
	Сообщение представлено в соответствии с темой. Материал излагается самостоятельно. Допущены отдельные неточности. Даны ответы на вопросы по материалам сообщения.		4
	Сообщение представлено в соответствии с темой. Имеются недочеты в изложении материала. Автор обращается к тексту и затрудняется в ответах на дополнительные вопросы по материалам сообщения.		3
	Сообщение подготовлено формально. Допущены грубые ошибки.		2

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Зачет:	<p>в устной форме по вопросам</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Основные формы и способы выведения товара услуг на рынок потребителя и эффективного управления деятельностью в структуре сервиса. 7. Преимущества и недостатки выведения товара услуг сервиса на рынок предприятий разных видов собственности. 8. Механизм эффективного выведения товара услуг на рынок потребителя. Ожидания и риски. 9. Структурный и управленческий синергизм деятельности в структуре сервиса при выведении товара услуг на рынок. 10. Основные группы физических лиц в организации деятельности построении и продвижении сервис-среды. 11. Законодательные ограничения и регулирование управленческой деятельности при построении и продвижении сервис-среды в структуре сервиса. 12. Урегулирование корпоративных конфликтов при выведении товара услуг на рынок в структуре сервиса. 13. Зарубежный опыт организации эффективного выведения товара услуг на рынок. <p>1. Комплекса мероприятий, направленных на продвижение того или иного товара в</p>

	сфере услуг.
--	--------------

13.1. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Зачтено/ не зачтено
Зачет: устный опрос	<p>Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. . Студент знает:</p> <p>целостную, упорядоченную систему подготовки к коммуникации для решения задач профессиональной деятельности предприятий сервиса готовность предприятий услуг сервиса к обоснованному предоставлению услуги на основе системного подхода в сервисной деятельности</p> <p>Умеет применять показатели и категории коммуникационной способности при продвижении и построении сервис-среды анализировать и интерпретировать современные достижения по предоставлению сферы услуг Владеет практическими навыками построения и продвижения сервис-среды на предприятиях оказания услуг сервиса практическими навыками использования достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности</p>		зачтено
	<p>Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.</p>		не зачтено

13.2. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- опрос		2 – 5
- сообщение		2 – 5
- контрольная работа (темы 2-3)		2 – 5
Промежуточная аттестация		зачтено не зачтено
Итого за семестр зачёт		

14. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- групповых дискуссий;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа);

15. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

16. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ *ДИСЦИПЛИНЫ*

Материально-техническое обеспечение *дисциплины* при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

№ и наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малый Калужский переулок, дом 1, строение 1	
аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук; – проектор
аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук; проектор
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже:

ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет		Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс. Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Арутюнян С.А., Гаджиева Е. А. , Минева О. К.	Управление социальной адаптацией и мотивацией к развитию в современном обществ	учебник	ИНФРА-М,	2020	https://znanium.com/read?id=357266	
	Христофоров, А. В., Христофорова, И. В.	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг. Специфика применения и инновационные подходы:	моногр.	М.: РИОР: ИНФРА-	2017		
2	Ж.А. Романович	Сервисная деятельность	Учебник для Вузов	М.: Дашков и к, 268 с.	2007		
3	Л.Н. Лисиенкова	Сервисная деятельность	Курс лекций	Изд-во ЮУрГУ, 67 с.	2018	https://biblio-online.ru/book/5C20B6F9-5AE3-497F-95FE-8C6B82CD8A94/specialnaya-psiologiya-v-2-t-tom-1	
	С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова	Сервисная деятельность	Учебное пособие	С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова	2019	http://znanium.com/catalog/product/987963	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	М.Н. Ковалев	Промышленный сервис	Учебное пособие	Издательство: ТетраСистемс,	2011	http://bookash.pro/ru/book/107533/sotsiokulturnaya-i-lichnostnaya-adaptatsiya-cheloveka-na-razlichnyh-stadiyah-zhiznennogo-tsikla-uche	-

2	С.В. Орлов	Человек и его потребности	Учебное пособие	М.: Питер,	2021,		
3	А. Д. Бутакова. -	Фирменный стиль и его роль в успешном продвижении бренда. Анализ визуальной составляющей рекламных коммуникаций		Лаборатория книги,	2012.	http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142857	

18. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

18.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znaniium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znaniium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znaniium.com» http://znaniium.com/
4.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/
5.	«ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
6.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://www.elibrary.ru/
7.	Web of Science http://webofknowledge.com/
8.	Scopus http://www.Scopus.com/
9.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
10.	ООО «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) http://нэб.рф/
Профессиональные ресурсы, информационные справочные системы	
	«Профессиональные ресурсы: Фирменный стиль и его роль в успешном продвижении бренда. Анализ визуальной составляющей рекламных коммуникаций [Электронный ресурс] / А. Д. Бутакова. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 101 с. - Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142857 Кабинет психологических портретов: http://www.psyh-portret.ru/ Конструктор тестов https://onlinetestpad.com Портал психологического онлайн-тестирования http://psyttests.org Портал Академической психологии: http://www.portal-psychology.ru/ Практическая психология: http://psynet.narod.ru/ Практический психолог: http://www.psilib.ru Психологическое тестирование он-лайн https://testometrika.com Российское психологическое общество (РПО): http://psyrus.ru/ Энциклопедия психодиагностики https://psylab.info/ Психологическая газета. Профессиональное интернет-издание https://www.psy.su

18.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

№ пп	Наименование лицензионного программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ**

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры