|  |  |
| --- | --- |
| 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 | Институт экономики и менеджмента |
| Кафедра | Коммерции и сервиса |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Введение в специальность** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Программа | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания | |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года | |
| Формы обучения | Очная, заочная | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рабочая программа учебной дисциплины Введение в специальность основной профессиональной образовательной программы высшего образования*,* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. | | | |
| Разработчик рабочей программы учебной дисциплины*:* | | | |
|  | Профессор | В.Ю. Мишаков | |
|  |  |  | |
| Заведующий кафедрой: | | В.Ю. Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Введение в специальность» изучается в первом семестре.

## Форма промежуточной аттестации:

зачет

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина «Введение в специальность» относится к обязательной части.
      2. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
    - Менеджмент,
    - Экономическая теория;
    - Основы научных исследований;
    - Методология науки;
    - Производственная практика. Исследовательская работа.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целью освоения учебной дисциплины «Введение в специальность» является получение знаний одинаково значимых для всех направлений укрупненной группы 43.03.00. Целью освоения учебной дисциплины является приобретение студентом теоретических знаний в области сервис-процессов, ознакомление с нормативными документами, регламентирующими обучение бакалавров, а так же практических навыков подготовки и раскрытия тем в письменных работах (рефератах) и их презентаций.

## 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-6  Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | ИД-УК-6.2  Определение приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста. Построение профессиональной карьеры и определение стратегии профессионального развития | * Знает способы самооценки и самоопределения * Умеет оценить возможности реализации собственных профессиональных целей и расставить приоритеты * Умеет корректировать планы личного и профессионального развития * Умеет формулировать задачи профессиональной деятельности в сервисе и выявлять причинно-следственные связи между задачами предприятия и полученным результатом * Различает существующие классификации задач сервиса и может описать особенности процессов на предприятиях сервиса * Умеет объяснить роль сферы обслуживания и ее место в структуре экономики, определить значение сферы обслуживания в современном мире * Умеет выбрать различные источники информации по исследуемому объекту сервиса и анализировать полученную информацию |
| ИД-УК-6.3  Оценка требований рынка труда и предложений образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста |
| ИД-УК-6.4  Определение задач саморазвития и профессионального роста, распределение их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения; |
| ИД-УК-6.5  Использование основных возможностей и инструментов непрерывного образования (образования в течение всей жизни) для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда |
| ОПК-7  Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ИД-ОПК-7.1  Применение нормативных и правовых актов в сфере безопасности жизнедеятельности, экологии и здравоохранения в рамках своей профессиональной деятельности | * Осуществляет поиск нормативных и правовых актов в области безопасности жизнедеятельности, экологии для оценки риска безопасности и поддержания безопасных условий жизнедеятельности в профессиональной деятельности * Применяет нормативно-правовых актов в области безопасности жизнедеятельности, экологии с целью выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности |
| ИД-ОПК-7.2  Поддержание безопасных условий обслуживания потребителей на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

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

## Структура учебной дисциплины 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** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| 1 семестр | зачет | 72 | 17 | - | - | - | - | 55 | - |
| Всего: |  | 72 | 17 | - | - | - | - | 55 | - |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения) не реализуется

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная 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** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| 1 курс |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| установочная сессия | - | 36 | 2 | - | - | - | - | 34 | - |
| зимняя сессия | зачет | 36 | - | - | - | - | - | 32 | 4 |
| летняя сессия | - |  | - | - | - | - | - | - | - |
| Всего: | зачет | 72 | 2 | - | - | - | - | 66 | 4 |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очной формы обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:**  **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;**  **виды самостоятельной работы обучающегося;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | | | | **Самостоятельная работа, час** | | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося;**  **формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | | | | |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | | **Лабораторные работы, час** | | **Практическая подготовка, час** | |
|  | **Первый семестр** | | | | | | | | | | |
| УК-6  ИД-УК-6.2  ИД-УК-6.3  ИД-УК-6.4  ИД-УК-6.5  ОПК-7  ИД-ОПК-7.1  ИД-ОПК-7.2 | Тема 1.1  Сфера обслуживания и ее место в структуре экономики.Сфера услуг в России. Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания. | 4 | | - | | - | | - | | 12 | Формы текущего контроля:   1. реферат 2. выступление с презентацией |
| Тема 1.2  Организационная структура предприятия сферы сервиса. Показатели оценки деятельности предприятия сферы сервиса. | 4 | | - | | - | | - | | 12 |
| Тема 1.3  Безопасность жизнедеятельности в профессиональной деятельности | 4 | | - | | - | | - | | 12 |
| Тема 1.4  Исследование существующих классификаций в сфере сервиса. | 5 | | - | | - | | - | | 19 |
| УК-6  ИД-УК-6.2  ИД-УК-6.3  ИД-УК-6.4  ИД-УК-6.5  ОПК-7  ИД-ОПК-7.1  ИД-ОПК-7.2 | Зачет | *-* | | *-* | | *-* | | *-* | | - | Устный опрос |
|  | ИТОГО | 17 | |  | |  | | - | | 55 |  |

## Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения) не реализуется

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:**  **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;**  **виды самостоятельной работы обучающегося;**  **форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | | | | | | | **Самостоятельная работа, час** | | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося;**  **формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** | | | | | | |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | | **Лабораторные работы, час** | | **Практическая подготовка, час** | |
|  | **Первый курс** | | | | | | | | | | |
|  | Установочная сессия | | | | | | | | | | |
| УК-6  ИД-УК-6.2  ИД-УК-6.3  ИД-УК-6.4  ИД-УК-6.5  ОПК-7  ИД-ОПК-7.1  ИД-ОПК-7.2 | Тема 1.1  Сфера обслуживания и ее место в структуре экономики.Сфера услуг в России. Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания. | 2 | | - | | - | | - | | 34 | Формы текущего контроля:  реферат |
| Тема 1.2  Организационная структура предприятия сферы сервиса. Показатели оценки деятельности предприятия сферы сервиса. |
| Тема 1.3  Безопасность жизнедеятельности в профессиональной деятельности |
| Тема 1.4  Исследование существующих классификаций в сфере сервиса. |
|  | Зимняя сессия | - | | - | | - | | - | | 32 |  |
| УК-6  ИД-УК-6.2  ИД-УК-6.3  ИД-УК-6.4  ИД-УК-6.5  ОПК-7  ИД-ОПК-7.1  ИД-ОПК-7.2 | Зачет | - | | - | | - | | - | | 4 | Устный опрос |
| **ИТОГО за весь период** | | 2 | | - | | - | | - | | 70 |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| Тема 1.1 | Сфера обслуживания и ее место в структуре экономики. Сфера услуг в России. Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания. | Особенности сферы обслуживания.  Сравнительная характеристика сферы обслуживание в РФ и за рубежом.  Саморегулируемые и самообучающиеся организации сферы оказания услуг.  Современные проблемы развития сферы услуг в РФ и их перспективы. |
| Тема 1.2 | Организационная структура предприятия сферы сервиса.  Показатели оценки деятельности предприятия сферы сервиса. | Этапы развития организационных структур предприятий сферы оказания услуг в России. Формы и показатели оценки деятельности предприятий сервиса. Модели и стили организационных структур предприятий по оказанию услуг. |
| Тема 1.3 | Безопасность жизнедеятельности в профессиональной деятельности | Нормативные и правовые акты в области безопасности жизнедеятельности, экологии в профессиональной деятельности  Виды и условия трудовой деятельности. Тяжесть и напряженность труда.  Оптимальные условия правил охраны труда и техники безопасности. Расследование и учет несчастных случаев на производстве.  Физиологическое действие метеорологических условий помещений на организм человека.  Влияние освещения на условия деятельности человека. |
| Тема 1.4 | Исследование существующих классификаций в сфере сервиса. | Исследование существующих и перспективных классификаций в сфере сервиса.  Изменения в сфере сервиса за последние десять лет.  Современную структуру услуг населению.  Услуги в структуре услуг В2С.  Производственно-административная структура предприятий сервиса. |

## 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, зачету;

изучение учебных пособий и научной литературы;

изучение тем, не выносимых на лекции, самостоятельно;

изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;

написание реферата на проблемные темы;

создание презентации по изучаемым темам и выступление с докладом.

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

проведение консультаций перед зачетом;

консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

Перечень тем, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела /темы дисциплины*,* выносимые на самостоятельное изучение** | **Задания для самостоятельной работы** | **Виды и формы контрольных мероприятий**  **(учитываются при проведении текущего контроля)** | **Трудоемкость, час** |
| Тема 1.1 | Сфера обслуживания и ее место в структуре экономики. Сфера услуг в России. Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания. | Подготовиться к дискуссии на тему ежегодного исследовательского марафона, проводимого в рамках «Недели молодого экономиста» | Дискуссия | 4 |

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

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

## Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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)**  **компетенции(-й)** |
| УК-6  ИД-УК-6.2  ИД-УК-6.3  ИД-УК-6.4  ИД-УК-6.5 | ОПК-7  ИД-ОПК-7.1  ИД-ОПК-7.2 |
| высокий | - | зачтено | Обучающийся:   * Знает способы самооценки и самоопределения * Умеет оценить возможности реализации собственных профессиональных целей и расставить приоритеты * Умеет корректировать планы личного и профессионального развития * Умеет формулировать задачи профессиональной деятельности в сфере оказания услуг и выявлять причинно-следственные связи между задачами предприятия и полученным результатом * Различает существующие классификации задач товароведения и может описать особенности процессов на предприятиях сервиса * Умеет объяснить роль сферы оказания услуг и ее место в структуре экономики, определить значение сферы оказания услуг в современном мире   Умеет выбрать различные источники информации по исследуемому объекту сервиса и анализировать полученную информацию | Обучающийся:   * самостоятельно осуществляет поиск нормативных и правовых актов в области безопасности жизнедеятельности, экологии в профессиональной деятельности * самостоятельно применяет показатели норм и правил охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности для оценки риска безопасности и поддержания безопасных условий жизнедеятельности |
| повышенный | - | зачтено | Обучающийся:   * достаточно хорошо знает способы самооценки и самоопределения * способен оценить возможности реализации собственных профессиональных целей и расставить приоритеты * анализирует стили менеджмента и виды команд с незначительными пробелами; * способен корректировать планы личного и профессионального развития * Достаточно подробно, грамотно и посуществу формулирует задачи профессиональной деятельности в сфере оказания услуг и выявлять причинно-следственные связи между задачами предприятия и полученным результатом * Различает существующие классификации задач сферы оказания услуг и может описать особенности процессов на предприятиях сервиса с незначительными пробелами * Не совсем убедительно может объяснить роль сферы оказания услуг и ее место в структуре экономики, определить значение сферы оказания услуг в современном мире * допускает единичные негрубые ошибки при выборе различных источников информации по исследуемому объекту сервиса и анализе полученной информации * допускает единичные негрубые ошибки при выборе | Обучающийся:   * осуществляет поиск нормативных и правовых актов в области безопасности жизнедеятельности, экологии в профессиональной деятельности с помощью преподавателя * применяет показатели норм и правил охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности для оценки риска безопасности и поддержания безопасных условий жизнедеятельности |
| базовый | - | зачтено | Обучающийся:   * испытывает серьёзные затруднения в знаниях способов самооценки и самоопределения * с трудом оценивает возможности реализации собственных профессиональных целей и расставить приоритеты * испытывает затруднения в способах корректировки планов личного и профессионального развития * испытывает серьёзные затруднения при формулировке задачь профессиональной деятельности в торговле и выявлении причинно-следственных связей между задачами предприятия и полученным результатом * с трудом выстраивает связи между существующими задачами сферы оказания услуг и описанием особенностей процессов на предприятиях сферы оказания услуг * с трудом объясняет роль сферы оказания услуг и ее место в структуре экономики и определяет значение сферы сервиса в современном мире * допускаются грубые ошибки при выборе различных источников информации по исследуемому объекту сервиса и анализе полученной информации   допускает единичные негрубые ошибки при выборе | Обучающийся:   * испытывает серьёзные затруднения в поиске нормативных и правовых актов в области безопасности жизнедеятельности, экологии в профессиональной деятельности * с трудом применяет показатели норм и правил охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности для оценки риска безопасности и поддержания безопасных условий жизнедеятельности |
| низкий | - | не зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации * не способен проанализировать сферу оказания услуг * не владеет методами оценки качества сферы оказания услуг * ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы * с трудом применяет показатели норм и правил охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности для оценки риска безопасности и поддержания безопасных условий жизнедеятельности | | |

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

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Лидерство и командное взаимодействие» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине (модулю)*,* указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ пп** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий** |
| --- | --- | --- |
|  | Реферат | Темы рефератов   1. Сфера обслуживания и ее место в структуре мировой экономики. 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 3. Развитие сферы услуг в России и за рубежом. 4. Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания. 5. Историческая ретроспектива рынка услуг в России. 6. Федеральный Закон «О защите прав потребителей». 7. Федеральный закон о «О техническом регулировании». 8. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. 9. Основы организации обслуживания потребителя. 10. Системы массового обслуживания в задачах сервиса. 11. Роль сервисной деятельности в экономике России и за рубежом. 12. Особенности организационной структуры предприятия сферы оказания услуг. 13. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса. 14. Организационная структура предприятия по оказанию услуг. 15. Особенности мирового рынка услуг на современном этапе развития. 16. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений. 17. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. 18. Специфика услуг как товара. 19. Технологии и классификация задач сервиса. 20. Виды сервисной деятельности. 21. Правовые отношения в сфере услуг. 22. Законодательные акты сервисной деятельности. 23. Сервис как компонент продажи товаров и услуг. 24. Новые технологии в сфере услуг. 25. Новые тенденции в разработке и создании услуг. 26. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. 27. Разновидности предприятий, оказывающих услуги населению (сферы сервиса). 28. Нормативные и правовые акты в области безопасности жизнедеятельности, экологии в профессиональной деятельности. 29. Виды и условия трудовой деятельности. 30. Тяжесть и напряженность труда. 31. Оптимальные условия правил охраны труда и техники безопасности. 32. Расследование и учет несчастных случаев на производстве. 33. Физиологическое действие метеорологических условий помещений на организм человека. 34. Влияние освещения на условия деятельности человека. |
|  | Выступление с презентацией | Выступление с презентацией   1. Сфера обслуживания и ее место в структуре мировой экономики. 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 3. Развитие сферы услуг в России и за рубежом. 4. Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания. 5. Историческая ретроспектива рынка услуг в России. 6. Федеральный Закон «О защите прав потребителей». 7. Федеральный закон о «О техническом регулировании». 8. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. 9. Основы организации обслуживания потребителя. 10. Системы массового обслуживания в задачах сервиса. 11. Роль сервисной деятельности в экономике России и за рубежом. 12. Особенности организационной структуры предприятия сферы оказания услуг. 13. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса. 14. Организационная структура предприятия по оказанию услуг. 15. Особенности мирового рынка услуг на современном этапе развития. 16. Поведение потребителей и процесс принятия ими решений. 17. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. 18. Специфика услуг как товара. 19. Технологии и классификация задач сервиса. 20. Виды сервисной деятельности. 21. Правовые отношения в сфере услуг. 22. Законодательные акты сервисной деятельности. 23. Сервис как компонент продажи товаров и услуг. 24. Новые технологии в сфере услуг. 25. Новые тенденции в разработке и создании услуг. 26. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. 27. Разновидности предприятий, оказывающих услуги населению (сферы сервиса). 28. Нормативные и правовые акты в области безопасности жизнедеятельности, экологии в профессиональной деятельности. 29. Виды и условия трудовой деятельности. 30. Тяжесть и напряженность труда. 31. Оптимальные условия правил охраны труда и техники безопасности. 32. Расследование и учет несчастных случаев на производстве. 33. Физиологическое действие метеорологических условий помещений на организм человека. 34. Влияние освещения на условия деятельности человека. |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Реферат | Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде подготовки реферата и оценивается по балльной шкале.  Критерии оценивания:   * соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; * знание проблемы; * оригинальность и самостоятельность; * логическое и последовательное изложение мыслей; * умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности.   По каждому критерию присваивается 1 балл.  Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:  5 баллов – отлично,  4 балла – хорошо,  3 балла – удовлетворительно,  0-2 балл – неудовлетворительно |  | 5 |
|  | 4 |
|  | 3 |
|  | 2 |
| Обучающийся не демонстрирует знание и понимание современных тенденций развития предприятий сферы услуг. Не проявляет аргументированность, взвешенность и конструктивность суждений и предложений. Не демонстрирует умение отстаивать свое мнение. Не всегда в полной мере проявляет активность в обсуждении или не участвует в обсуждении. |  | 2 |
| Выступление с презентацией | Контрольно-оценочное мероприятие проводится в форме выступления с презентацией и оценивается по балльной шкале.  Критерии оценивания:   * соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; * оригинальность и самостоятельность; * логическое и последовательное изложение мыслей; * используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) * выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории.   По каждому критерию присваивается 1 балл.  Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:  5 баллов – отлично,  4 балла – хорошо,  3 балла – удовлетворительно,  0-2 балла – неудовлетворительно |  | 5 |
|  | 4 |
|  | 3 |
|  | 2 |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации:** |
| Устный опрос | Вопросы для собеседования   1. Особенности развития сервисного и торгового предпринимательства в России на различных Сфера обслуживания и ее место в структуре мировой экономики. 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 3. Развитие сферы услуг в России и за рубежом. 4. Современные проблемы и перспективы сферы обслуживания. 5. Историческая ретроспектива рынка услуг в России. 6. Федеральный Закон «О защите прав потребителей». 7. Федеральный закон о «О техническом регулировании». 8. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины/модуля:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Зачет:  устный опрос | Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | - | зачтено |
| 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. | - | не зачтено |

## Примерные темы курсовой работы: не предусмотрены

## Критерии, шкалы оценивания курсовой работы/курсового проекта

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 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: |  |  |
| - реферат | *-* | *2 – 5* |
| - выступление с презентацией | *-* | *2 – 5* |
| Промежуточная аттестация  Зачет (устный опрос) | *-* | зачтено/не зачтено |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
    - проблемная лекция;
    - групповых дискуссий;
    - поиск и обработка информации с использованием сети Интернет.

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются 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.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. 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.).
      6. 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.
      7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

| **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, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2** | |
| Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | * Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран,  проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций). |
| Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций). |
| Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций). |
| Аудитория №1343:  - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;  - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| читальный зал библиотеки: | * компьютерная техника; подключение к сети «Интернет» |

* + - 1. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Необходимое оборудование** | **Параметры** | **Технические требования** |
| Персональный компьютер/ ноутбук/планшет,  камера,  микрофон,  динамики,  доступ в сеть Интернет | Веб-браузер | Версия программного обеспечения не ниже: 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 | 640х480, 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** | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | | |
| *1* | [Волк Е.Н.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=d70423c9-26fb-11ea-93c3-90b11c31de4c),  [Зырянов А.И.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=32352fd7-26fc-11ea-93c3-90b11c31de4c),  [Лимпинская А.А.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=528c8af2-26fc-11ea-93c3-90b11c31de4c),  [Харитонова Н.В.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=6cb9a173-26fc-11ea-93c3-90b11c31de4c) | Сервис: организация, управление, маркетинг | Учебник | [Дашков и К](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=39fb2917-3407-11e4-b05e-00237dd2fde2) | 2019 | <https://znanium.com/catalog/document?id=353585>  Локальная сеть университета | *-* |
| *2* | [Гойхман О.Я.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=46589cf2-ef9c-11e3-b92a-00237dd2fde2),  [Зворыкина Т.И.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=5d0cd9b4-f6a8-11e3-9766-90b11c31de4c),  [Гончарова Л..](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=aad527c5-f612-11e3-9766-90b11c31de4c),  [Кошлякова М.О.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=a90ad5d0-f847-11e3-9766-90b11c31de4c),  [Осокина И.В.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=ac91e164-6844-11e5-93f0-90b11c31de4c),  [Быстрова Т.К.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=f21733d7-761d-11e8-b668-90b11c31de4c),  [Сотникова Е.В.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=f21733d8-761d-11e8-b668-90b11c31de4c),  [Чудовская Н.В.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=f21733d9-761d-11e8-b668-90b11c31de4c) | Сервис: термины и понятия | Справочная литература | [НИЦ ИНФРА-М](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=4a7c6b39-dcc2-11e3-9728-90b11c31de4c) | 2021 | <https://znanium.com/catalog/document?id=361588>  Локальная сеть университета | *-* |
| *3* | [Шайденко Н.А.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=d8eb88ca-efab-11e3-9244-90b11c31de4c) | Введение в профессионально-педагогическую специальность | Учебное пособие | [НИЦ ИНФРА-М](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=4a7c6b39-dcc2-11e3-9728-90b11c31de4c) | 2018 | <https://znanium.com/catalog/document?id=329686>  Локальная сеть университета | - |
| 4 | Мокеров Л.Ф. | Введение в специальность: методические рекомендации по выполнению практических работ | Учебно-методическая литература | [Академия водного транспорта Российского университета транспорта](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=f291e4af-6b43-11e5-9e14-90b11c31de4c) | 2017 | <https://znanium.com/catalog/document?id=308068>  Локальная сеть университета | - |
| 5 | Кукушкина В.В. | Введение в специальность. Менеджмент | Учебник | [НИЦ ИНФРА-М](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=4a7c6b39-dcc2-11e3-9728-90b11c31de4c) | 2018 | <https://znanium.com/catalog/document?id=372311>  Локальная сеть университета | - |
| 6 | Кравец В.А.  Свищев Г.А.  Меркулов А.А.  Седляров О.И. | Безопасность жизнедеятельности в легкой промышленности | учебник | М: Академия | 2006 | - | 488 |
| 7 | П. Н. Умняков,  В. А. Смирнов,  Г. А. Свищев;  ред. П. Н. Умняков. | Безопасность жизнедеятельности на предприятиях легкой и текстильной промышленности | учебное  пособие | М.: ФОРУМ: ИНФРА-М | 2016 | <http://znanium.com/catalog/product/542183> | 10 |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | | |
| *1* | Кузнецов И.Н. | Основы научных исследований | Учебное пособие | [Дашков и К](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=39fb2917-3407-11e4-b05e-00237dd2fde2) | 2020 | https://znanium.com/catalog/document?id=358470  Локальная сеть университета | - |
| *2* | [Ахмедова Т.И.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=e9d0b926-3753-11e4-b05e-00237dd2fde2),  [Грибанская Е.Э.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=62066e26-34d1-11e4-b05e-00237dd2fde2),  [Еремин В.Н.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=fc9183ad-d881-11e4-9a4d-00237dd2fde4),  [Ефименко А.А.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=2cb0074b-f65f-11ea-a57c-90b11c31de4c),  [Ивашко М.И.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=127e2dc3-d90c-11e4-9a4d-00237dd2fde4) | [Организация учебной деятельности студентов](https://znanium.com/catalog/document?id=364949) | Учебное пособие | [Российская академия правосудия](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=edccd81e-239e-11e4-99c7-90b11c31de4c) | 2011 | https://znanium.com/catalog/document?id=364949  Локальная сеть университета | *-* |
| *3* | Кудряшева Л.А. | Педагогика и психология | Учебное пособие | [Вузовский учебник](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=eb7a9227-ef9b-11e3-b92a-00237dd2fde2) | 2022 | <https://znanium.com/catalog/document?id=388339>  Локальная сеть университета | - |
| *4* | Шитов В.Н. | Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Учебное пособие | [НИЦ ИНФРА-М](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=4a7c6b39-dcc2-11e3-9728-90b11c31de4c) | 2022 | <https://znanium.com/catalog/document?id=388696>  Локальная сеть университета | *-* |
| *5* | [Чудновский А.Д.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=3fcb9e9a-efa9-11e3-9244-90b11c31de4c),  [Жукова М.А.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=fd40137e-f6b7-11e3-9766-90b11c31de4c),  [Белозерова Ю.М.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=b82bb9dc-f6ae-11e3-9766-90b11c31de4c),  [Кнышова Е.Н.](https://znanium.com/catalog/authors/books?ref=836b40de-ef9e-11e3-b92a-00237dd2fde2) | Индустрия гостеприимства: основы организации и управления | Учебное пособие | [Издательский Дом ФОРУМ](https://znanium.com/catalog/publishers/books?ref=c54adb2b-ef9b-11e3-b92a-00237dd2fde2) | 2018 | <https://znanium.com/catalog/document?id=362848>  Локальная сеть университета | *-* |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) | | | | | | | | |
| 1 | Ордынец А.А. | Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся | Методические рекомендации | Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21 | 2021 | В ЭИОС | − |
| 2 | Свищев Г.А.,  Любская О.Г.  КрупченкоЭ.В.,  Пикалев А.В. | «Расчет естественного  освещения» | Методические указания по БЖД для  практических работ и  дипломного  проектирования | М.: МГУДТ | 2012 | В ЭИОС | 5 |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct  https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «SpringerNature»  http://www.springernature.com/gp/librarians  Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/  Платформа Nature: https://www.nature.com/  База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/  База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/  База данных zbMath: https://zbmath.org/  База данных Nano: <http://nano.nature.com/> |
|  | Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс https://www.consultant.ru/online/ |
|  | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RUhttps://www.elibrary.ru/ |
|  | Национальная Электронная библиотека» («НЭБ»). <https://rusneb.ru/> |

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |