

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в направление подготовки "Сервис"

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 1 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции | 18 | 18 | часов |
| 2 | Всего аудиторных занятий | 18 | 18 | часов |
| 3 | Из них в интерактивной форме | 4 | 4 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 54 | 54 | часов |
| 5 | Всего (без экзамена) | 72 | 72 | часов |
| 6 | Общая трудоемкость | 72 | 72 | часов |
| | | 2.0 | 2.0 | З.Е |

Зачет: 1 семестр

Томск 2016

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст.преподаватель кафедра ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф.
ТУ

_____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф.
ТУ

_____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент кафедра ТУ _____ Булдаков А. Н.

Профессор каф. ТУ _____ Шалимов В. А.

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Введение в направление подготовки «Сервис» является знакомство с содержанием государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис»;

изучение студентами методов управления инновационным процессом, персоналом, конкурентоспособностью фирмы, коммерциализацией продукции сервиса.

В процессе изучения дисциплины студенты получают расширенные знания об отрасли сферы услуг, основных этапах и перспективах ее развития, а также основные черты последующей теоретической и практической подготовки, необходимой для формирования квалифицированного специалиста.

1.2. Задачи дисциплины

– Основными задачами изучения дисциплины является формирование у студентов осознания социальной значимости своей будущей профессии, развитие мотиваций к самосовершенствованию, повышению своей квалификации и мастерства в процессе подготовки дипломированного специалиста, а также формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций:

– 1) Овладение студентами методов прогнозирования, поиска новых идей, бизнес-планирования по реализации инновационных проектов;

– 2) Освоение студентами приёмов обеспечения высокой конкурентоспособности инновационного товара и услуг, обеспечение увеличения его доли на рынке услуг;

– 3) Приобретение практических умений и навыков для формирования и выбора инновационной стратегии фирмы, управления творческим потенциалом коллектива для коммерциализации инновационного проекта.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Введение в направление подготовки "Сервис"» (Б1.В.ОД.3) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Информатика, Маркетинг в сервисе.

Последующими дисциплинами являются: Сервисная деятельность.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** способы самоорганизации и самообразования; краткую историю Томска, Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники и радиотехнического факультета; особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса; виды деятельности в сфере услуг; главные задачи и принципы управления персоналом предприятия.

– **уметь** применять способы самоорганизации и самообразования; ориентироваться в структуре университета; ориентироваться на рынке сервисных услуг с учетом конкурентоспособности предприятия;

– **владеть** способами самоорганизации и самообразования; навыками планирования организации предприятия сервиса; стратегиями конкурентной борьбы; приёмами управления персоналом.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|----------------------------------|-------------|-----------|
| | | 1 семестр |
| Аудиторные занятия (всего) | 18 | 18 |
| Лекции | 18 | 18 |
| Из них в интерактивной форме | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа (всего) | 54 | 54 |
| Подготовка к контрольным работам | 4 | 4 |
| Проработка лекционного материала | 50 | 50 |
| Всего (без экзамена) | 72 | 72 |
| Общая трудоемкость час | 72 | 72 |
| Зачетные Единицы Трудоемкости | 2.0 | 2.0 |

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| № | Названия разделов дисциплины | Лекции | Самостоятельная работа | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|----|---|--------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1 | Сервис как деятельность | 1 | 4 | 5 | ОК-5 |
| 2 | Роль сервиса в экономике | 1 | 4 | 5 | ОК-5 |
| 3 | Особенности деятельности предприятий сервиса | 1 | 4 | 5 | ОК-5 |
| 4 | Основные функции и принципы бизнес-планирования предприятий сервиса | 2 | 4 | 6 | ОК-5 |
| 5 | Конкурентоспособность предприятия сервиса | 2 | 4 | 6 | ОК-5 |
| 6 | Управление персоналом предприятия сервиса | 2 | 4 | 6 | ОК-5 |
| 7 | Маркетинговые исследования в сервисе | 2 | 6 | 8 | ОК-5 |
| 8 | Рекламная деятельность в сервисе | 1 | 4 | 5 | ОК-5 |
| 9 | Информационные технологии в сервисе | 2 | 4 | 6 | ОК-5 |
| 10 | Финансовая деятельность предприятия сервиса | 1 | 4 | 5 | ОК-5 |
| 11 | Профессиональная этика в сервисе | 1 | 4 | 5 | ОК-5 |
| 12 | Деловые коммуникации | 1 | 4 | 5 | ОК-5 |
| 13 | Психологические особенности потребителя услуг | 1 | 4 | 5 | ОК-5 |
| | Итого | 18 | 54 | 72 | |

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов | Содержание разделов дисциплины по лекциям | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|-----------------|-------------------------|
| 1 семестр | | | |
| 1 Сервис как деятельность | Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервис как потребность. Сервис как форма удовлетворения потребностей. Классификация видов услуг. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 2 Роль сервиса в экономике | Сфера сервиса в условиях рыночной экономики. Виды услуг и основные характеристики. Роль услуг в развитии экономики. Предприятие как основное звено экономики. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 3 Особенности деятельности предприятий сервиса | Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в т.ч. с учетом социальной политики государства. Организация технологического процесса в сервисе. Выполнение инновационных проектов в сфере сервиса. Параметры технологических процессов, используемых материальных ресурсов. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 4 Основные функции и принципы бизнес-планирования предприятий сервиса | Понятие и сущность бизнес-планирования. Роль, место и значение бизнес-плана в системе управления компании. Цели и стратегии бизнес-планирования. Структура и жизненный цикл бизнес-плана. Проблемы и процесс разработки бизнес-плана. Информационное обеспечение БП. | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Конкурентоспособность предприятия сервиса | Закон и следствия конкурентной борьбы. Виды конкуренции. Ценовая и неценовая конкуренция. Недобросовестная конкуренция. Коммерческая тайна. | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |

| | | | |
|--|---|---|------|
| 6 Управление персоналом предприятия сервиса | История развития управления персоналом. Основные школы управления. Понятия и принципы управления персоналом на предприятиях сервиса. Основные элементы технологии управления персоналом. Состав функциональных блоков по управлению персоналом. | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 7 Маркетинговые исследования в сервисе | Информационная база маркетинга. Сущность маркетингового исследования и его виды. Маркетинговая среда организации; принципы проведения исследования потребителей и конкурентов предприятия сервиса; конкурентные стратегии на рынках услуг; принципы проведения коммуникативной политики предприятия сервиса | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 8 Рекламная деятельность в сервисе | Основные инструменты политики продвижения. Исторический аспект развития рекламы. Использование бессознательных мотивов в рекламе. Юмор в рекламе. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 9 Информационные технологии в сервисе | Необходимая информация для принятия различных управленческих решений на предприятиях сервиса; аналитические методы для оценки эффективности коммерческой, маркетинговой деятельности предприятия. Методы и средства выявления и формирования спроса потребителей. | 2 | ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 10 Финансовая деятельность предприятия сервиса | Содержание бухгалтерского баланса, представление и правила оценки его показателей. Критерии оценки несостоятельности (банкротства) организации. Классификация финансового состояния организации по сводным критериям оценки бухгалтерского баланса. Общая оценка деловой активности организации. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 11 Профессиональная этика в сервисе | Понятие профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |

| | | | |
|--|---|----|------|
| | бизнеса. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики. | | |
| | Итого | 1 | |
| 12 Деловые коммуникации | Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| 13 Психологические особенности потребителя услуг | Представление о внутреннем сознании и самосознании личности. Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации. Психологическая активность и внешнее поведение человека. | 1 | ОК-5 |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 18 | |

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| № | Наименование дисциплин | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Предшествующие дисциплины | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Информатика | | | | | | | | | + | | | | |
| 2 | Маркетинг в сервисе | | | | | | | | + | | | | | |
| Последующие дисциплины | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Сервисная деятельность | + | | + | | | | | | | | | | + |

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

| | Виды занятий | Формы контроля |
|--|--------------|----------------|
|--|--------------|----------------|

| | | | |
|-------------|--------|------------------------|---|
| Компетенции | Лекции | Самостоятельная работа | |
| ОК-5 | + | + | Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях |

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

| Методы | Интерактивные лекции | Всего |
|----------------|----------------------|-------|
| Мозговой штурм | 4 | 4 |
| Итого | 4 | 4 |

7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия

Не предусмотрено РУП

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|--|----------------------------------|----------------|-------------------------|---|
| 1 семестр | | | | |
| 1 Сервис как деятельность | Подготовка к контрольным работам | 4 | ОК-5 | Домашнее задание, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию |
| | Итого | 4 | | |
| 2 Роль сервиса в экономике | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Опрос на занятиях |
| | Итого | 4 | | |
| 3 Особенности деятельности предприятий сервиса | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Контрольная работа, Опрос на занятиях |
| | Итого | 4 | | |

| | | | | |
|---|----------------------------------|----|------|-------------------------|
| 4 Основные функции и принципы бизнес-планирования предприятий сервиса | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Опрос на занятиях |
| | Итого | 4 | | |
| 5 Конкурентоспособность предприятия сервиса | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Контрольная работа |
| | Итого | 4 | | |
| 6 Управление персоналом предприятия сервиса | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Контрольная работа |
| | Итого | 4 | | |
| 7 Маркетинговые исследования в сервисе | Проработка лекционного материала | 6 | ОК-5 | Конспект самоподготовки |
| | Итого | 6 | | |
| 8 Рекламная деятельность в сервисе | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Опрос на занятиях |
| | Итого | 4 | | |
| 9 Информационные технологии в сервисе | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Собеседование |
| 10 Финансовая деятельность предприятия сервиса | Итого | 4 | ОК-5 | Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 4 | | |
| | Итого | 4 | | |
| 11 Профессиональная этика в сервисе | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Собеседование |
| | Итого | 4 | | |
| 12 Деловые коммуникации | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Конспект самоподготовки |
| | Итого | 4 | | |
| 13 Психологические особенности потребителя услуг | Проработка лекционного материала | 4 | ОК-5 | Собеседование |
| | Итого | 4 | | |
| Итого за семестр | | 54 | | |
| Итого | | 54 | | |

10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

| Элементы учебной деятельности | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|-------------------------------|--|---|---|------------------|
| 1 семестр | | | | |

| | | | | |
|--------------------------|----|----|-----|-----|
| Конспект самоподготовки | 10 | 10 | 10 | 30 |
| Контрольная работа | 10 | 15 | 15 | 40 |
| Опрос на занятиях | 3 | 6 | 6 | 15 |
| Собеседование | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Итого максимум за период | 28 | 36 | 36 | 100 |
| Нарастающим итогом | 28 | 64 | 100 | 100 |

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 5 |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4 |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3 |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 2 |

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС) | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS) |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено) | 90 - 100 | A (отлично) |
| 4 (хорошо) (зачтено) | 85 - 89 | B (очень хорошо) |
| | 75 - 84 | C (хорошо) |
| | 70 - 74 | D (удовлетворительно) |
| 65 - 69 | | |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 60 - 64 | E (посредственно) |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент: учебник для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб.: Питер, 2011. – 442 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 100 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Медынский В.Г. Инновационный менеджмент: Учебник. - М.: Инфра-М, 2008. – 293 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Инновационный менеджмент: Учебно-методическое пособие по практическим занятиям / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 42 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 42 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6209>, свободный.

2. Инновационный менеджмент: Учебно-методическое пособие для самостоятельной

работы. Сборник задач / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 101 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 101 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6210>, свободный.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Введение в направление подготовки "Сервис"

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2014 года

Разработчики:

– Ст.преподаватель кафедры ТУ Лебедева А. Э.

Зачет: 1 семестр

Томск 2016

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

| Код | Формулировка компетенции | Этапы формирования компетенций |
|------|--|--|
| ОК-5 | способностью к самоорганизации и самообразованию | Должен знать способы самоорганизации и самообразования; краткую историю Томска, Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники и радиотехнического факультета; особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса; виды деятельности в сфере услуг; главные задачи и принципы управления персоналом предприятия. ; Должен уметь применять способы самоорганизации и самообразования; ориентироваться в структуре университета; ориентироваться на рынке сервисных услуг с учетом конкурентоспособности предприятия; ; Должен владеть способами самоорганизации и самообразования; навыками планирования организации предприятия сервиса; стратегиями конкурентной борьбы; приёмами управления персоналом. ; |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------|---|---|--|
| Отлично (высокий уровень) | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы |
| Хорошо (базовый уровень) | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительн | Обладает базовыми | Обладает основными | Работает при прямом |

| | | | |
|-----------------------|-----------------|---|------------|
| о (пороговый уровень) | общими знаниями | умениями, требуемыми для выполнения простых задач | наблюдении |
|-----------------------|-----------------|---|------------|

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-5

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|----------------------------------|---|---|---|
| Содержание этапов | главные принципы самоорганизации и самообразования; особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса; виды деятельности в сфере услуг; главные задачи и принципы управления персоналом предприятия. | использовать главные принципы самоорганизации и самообразования; разрабатывать бизнес-план предприятия сервиса; ориентироваться на рынке сервисных услуг с учетом конкурентоспособности предприятия. | способами и методами самоорганизации и самообразования; навыками планирования организации предприятия сервиса; стратегиями конкурентной борьбы; приёмами управления персоналом. |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные лекции; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Зачет; |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------|--|--|---|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области принципов самоорганизации и | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений в области принципов самоорганизации и самообразования; | <ul style="list-style-type: none"> • Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы в области самоорганизации и самообразования; |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | самообразования;; | | |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> Знает факты, принципы, процессы самоорганизации и самообразования ; | <ul style="list-style-type: none"> Обладает диапазоном практических умений в области принципов самоорганизации и самообразования; | <ul style="list-style-type: none"> Берет ответственность за решение задач в области самоорганизации и самообразование; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> Обладает базовыми общими знаниями в области самоорганизации и самообразования; | <ul style="list-style-type: none"> Обладает основными умениями, требуемыми в области самоорганизации и самообразования ; | <ul style="list-style-type: none"> Владеет навыками в области самоорганизации и самообразования; |

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

– Модель потребительского поведения Управление персоналом предприятия сервиса
Критерии выбора каналов распространения рекламы

3.2 Темы домашних заданий

– 1. Методы сбора первичной маркетинговой информации 2. Конкурентоспособность товара.

3.3 Темы индивидуальных заданий

– Сфера сервиса в условиях рыночной экономики. Виды услуг и основные характеристики. Роль услуг в развитии экономики. Предприятие как основное звено экономики.

3.4 Вопросы на собеседование

– Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в т.ч. с учетом социальной политики государства. Организация технологического процесса в сервисе. Выполнение инновационных проектов в сфере сервиса. Параметры технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

3.5 Темы опросов на занятиях

– Содержание бухгалтерского баланса. Критерии оценки несостоятельности (банкротства) организации. Классификация финансового состояния организации. Общая оценка деловой активности организации. Основные инструменты политики продвижения. Исторический аспект развития рекламы. Использование бессознательных мотивов в рекламе. Роль, место и значение бизнес-плана в системе управления компании. Цели и стратегии бизнес-планирования. Проблемы и процесс разработки бизнес-плана. Информационное обеспечение БП. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в т.ч. с учетом социальной политики государства. Организация технологического процесса в сервисе. Выполнение инновационных проектов в сфере сервиса. Сфера сервиса в условиях рыночной экономики. Виды услуг и основные характеристики. Роль услуг в развитии экономики. Предприятие как основное звено экономики. Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервис как потребность. Сервис как форма удовлетворения потребностей. Классификация видов услуг.

3.6 Темы контрольных работ

– 1. Особенности деятельности предприятий сервиса 2. Особенности потребительского поведения

3.7 Зачёт

– 1.Сервис как форма удовлетворения потребностей. 2. Классификация видов услуг. 3. Понятие и сущность сервисной деятельности. 4. Сервис как потребность. 5. Сфера сервиса в условиях рыночной экономики. 6. Виды услуг и основные характеристики. 7. Роль услуг в развитии экономики. 8. Предприятие как основное звено экономики. 9. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. 10. Организация технологического процесса в сервисе. 11. Выполнение инновационных проектов в сфере сервиса. 12. Понятие и сущность бизнес-планирования. 13. Роль, место и значение бизнес-плана в системе управления компании. 14. Цели и стратегии бизнес-планирования. 15. Структура и жизненный цикл бизнес-плана. 16. Проблемы и процесс разработки бизнес-плана. 17. Информационное обеспечение БП. 18. Закон и следствия конкурентной борьбы. 19. Виды конкуренции. 20. Ценовая и неценовая конкуренция. 21. Недобросовестная конкуренция. 22. Коммерческая тайна. 23. История развития управления персоналом. 24. Основные школы управления. 25. Понятия и принципы управления персоналом на предприятиях сервиса. 26. Сущность маркетингового исследования и его виды. 27. Маркетинговая среда организации. 28. Основные инструменты политики продвижения. 29. Исторический аспект развития рекламы. 30. Методы и средства выявления и формирования спроса потребителей. 31. Содержание бухгалтерского баланса, представление и правила оценки его показателей. 32. Понятие профессиональной этики. 33. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. 34. Кодексы профессиональной этики. 35. Участники процесса коммуникации. 36. Представление о внутреннем сознании и самосознании личности. 37. Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации. 38. Психологическая активность и внешнее поведение человека. 39. Использование бессознательных мотивов в рекламе. 40. Принципы проведения исследования потребителей и конкурентов предприятия сервиса.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент: учебник для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб.: Питер, 2011. – 442 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 100 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Медынский В.Г. Инновационный менеджмент: Учебник. - М.: Инфра-М, 2008. – 293 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Инновационный менеджмент: Учебно-методическое пособие по практическим занятиям / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 42 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 42 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6209>, свободный.

2. Инновационный менеджмент: Учебно-методическое пособие для самостоятельной работы. Сборник задач / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 101 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 101 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6210>, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено