АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

направление подготовки

100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

направление подготовки

100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

Часть 1
Общенаучный цикл

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

История и методология науки

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «История и методология науки» является:

- Дать целостное представление об истории и методологии науки о сервисе и методологии технологического сервиса;
- Изучить методологии науки о сервисе, концепции и системы технологического сервиса.

Основными **задачами** подготовки магистра являются формирование психологического климата коллектива в профессиональном взаимодействии, определение профессиональных способностей специалистов с целью оптимизации производственной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к общенаучному циклу, М1.Б.1.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами общеобразовательной школы: Биология

Знания:

- особенности развития естествознания, в т.ч. психики и становление сознания как особой отражательной функции мозга;
- взаимосвязь философии и психологии;
- методы изучения психических явлений;
- основные психические функции человека, их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики;
- роль сознания и самосознания в поведении, деятельности человека, формировании его личности;
- формы, методы и средства воспитательного воздействия на личность, её сознание.

Умения:

- применять знания к конкретным жизненным ситуациям;

Владения навыками:

- интерпретирования опытом в отражении общественно-экономических явлений жизни;
- устойчивости к стрессовым состояниям и оказания помощи в их преодолении коллегам в профессиональной деятельности;
- владеть простейшими приемами психической саморегуляции.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- История и методология науки и этика делового общения (ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4).

3.Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- владение культурой мышления, способность к восприятию информации, обобщение, анализ, постановка цели и выбор пути ее достижения (ОК-1);
- умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-2);
- умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-3);
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, способность к осуществлению функций руководителя подразделения предприятия (ОК-4).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные психические функции человека; их физиологические механизмы;
- отражательные психические процессы;
- индивидуально-психологические особенности личности, социальные факторы в становлении психики и личности;
- роль эмоционально-волевой сферы в жизни и деятельности человека;
- методы и средства воспитательного воздействия на личность и его сознание;
- движущие силы учебного процесса и его противоречия;

Уметь:

- давать психологическую характеристику личности, её темперамента, способностей, характера;
- противостоять конфликтным ситуациям, их преодолению и предотвращению;
- преодолевать противоречия учебного процесса;

Владеть навыками:

- противостояния психологической напряженности;
- простейшими приёмами психической устойчивости к стрессовым ситуациям

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

Лекции

Тема 1 Роль сервиса в жизни человеческого общества
Тема 2 История развития науки о сервисе
Тема 3 Демографические изменения в обществе и их влияние на развитие науки о сервисе и индустрии пищи
Тема 4 Методология науки о сервисе, ее научные аспекты
Тема 5 Рационализация сервиса населения
Тема 6 Понятие о культуре сервиса
Тема 7 Концепции и системы сервиса
Тема 8 Основы рационального сервиса

Практические занятия

Тема 1 Роль сервиса в жизни человеческого общества
Тема 2 История развития науки о сервисе
Тема 3 Демографические изменения в обществе и их влияние на развитие науки о сервисе и индустрии пищи
Тема 4 Методология науки о сервисе, ее научные аспекты
Тема 5 Рационализация сервиса населения
Тема 6 Концепции и системы сервиса

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Компьютерные технологии в сервисной деятельности

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью дисциплины «Компьютерные технологии в сервисной деятельности» является формирование целостного представления об информации и информационных ресурсах, информационных системах и технологиях, их роли в изучении задач управления.

Задачи дисциплины:

– ознакомить студента с понятием экономической информации, а также дать основные знания по составу и характеристикам программного обеспечения;

– рассмотреть основные понятия реляционных баз данных и систем управления базами данных, их применение в экономике;

– рассмотреть методы управления проектами, средства автоматизации бизнес-планирования;

– дать студенту знания по основам построения и функционирования локальных и глобальных компьютерных сетей, защите информации в компьютерных сетях;

– дать студенту, глубокие и систематизированные знания об основах построения автоматизированных систем управления предприятием;

– развить умения и навыки студента по использованию системного и прикладного программного обеспечения в управлении.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Компьютерные технологии в сервисной деятельности» относится к обязательным дисциплинам вариантной части математического и естественнонаучного цикла (М1.Б.3).

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Математика (ОК-1, ОК-2, ПК-5, ПК-6);
- Математическая статистика (ОК-1, ОК-2, ПК-5, ПК-6);
- Информатика (ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-12);
- Организация и управление коммерческой деятельностью (ОК-1, ОК-2, ПК-12).

Знания:

- основ делового этикета и логики;
- сущности и значения информации в развитии общества;

- законов и методов накопления, передачи и обработки информации с помощью компьютерных технологий;
- основ функционирования глобальных сетей;
- современных информационных баз данных;
- основных понятия и методы математических и естественнонаучных дисциплин в объеме, необходимом для профессиональной деятельности;
- современного уровня организации торговли.

Умения:

- воспринимать, обобщать и анализировать информацию;
- оценивать степень опасности и угроз в отношении информации;
- использовать возможности вычислительной техники и программного обеспечения в профессиональной деятельности
- создавать базы данных и использовать ресурсы сети Интернет для поиска необходимой информации;
- использовать математические и естественнонаучные методы для решения проблем товароведной и оценочной деятельности.

Владения навыками:

- подготовки, написания и произнесения устных сообщений;
- соблюдения требований информационной безопасности;
- использования современных программных продуктов для решения профессиональных задач;
- наглядно представлять числовые показатели и динамику их изменения с помощью программ деловой графики;
- использования современных программных продуктов и математического аппарата для решения профессиональных задач.
- современной технологии торговли.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые учебной дисциплиной «Компьютерные технологии в сервисной деятельности»:

- Информационное обеспечение товароведения и экспертизы товаров (ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-5, ПК-6, ПК-12);
- Производственная практика (ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-5, ПК-6, ПК-12);
- Производственная преддипломная практика - (ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-5, ПК-6, ПК-12);
- Итоговая государственная аттестация (ОК-1, ОК-2, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-5, ПК-6, ПК-12).

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины «Компьютерные технологии в сервисной деятельности» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

- владением культурой мышления, способностью к восприятию информации, обобщению, анализу, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-1);
- умением логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-2);
- способность понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, осознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-5);
- владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-6);
- способностью работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-7);
- способностью использовать знания основных законов естественнонаучных дисциплин для обеспечения качества и безопасности потребительских товаров (ПК-5);
- способностью применять знания в области естественнонаучных и прикладных инженерных дисциплин для организации торгово-технологических процессов (ПК-6);
- умение работать с информационными базами данных, обеспечивающими оперативный торговый, складской и производственный учет товаров (ПК-12).

В результате изучения учебной дисциплины «Компьютерные технологии в сервисной деятельности» студент должен:

— **знать**:

– сущность и значение информации в развитии современного информационного общества и современные информационные технологии;

– основы функционирования компьютерных сетей;

– основные математические модели и методы, используемые при решении задач управления;

– современное программное обеспечение и информационные базы данных, используемые в торговле;

— **уметь**:

- воспринимать, обобщать и анализировать информацию;
- логически верно, аргументировано и четко делать выводы по решению задач управления;
- оценивать степень опасности и угроз в информационных системах управления;
- работать с современными техническими средствами информационных технологий управления и с информационными базами данных, обеспечивающими оперативный торговый, складской и производственный учет товаров;
- применять знания естественнонаучных дисциплин для решения профессиональных задач;

— **владеть:**

- навыками использования компьютера и сети Интернет как средства управления информацией;
- методами оперативного учета информационных данных в коммерческой деятельности.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

Тема 1. Информационные технологии (ИТ): современное состояние, роль в бизнесе и тенденции развития

Информация, данные, знания и развитие экономики. Роль информационных процессов в управлении. Информационные революции. Предпосылки быстрого развития информационных технологий. Этапы и тенденции развития ИТ. Развитие ИТ и организационные изменения на предприятиях. Информационная культура предприятия. Автоматизация управления в торговле. Задачи, решаемые при помощи ИТ в торговле.

Тема 2. Техническое обеспечение (ТО) информационных технологий управления

Развитие инструментальных средств обработки информации. Предыстория ЭВМ. Вычислительные устройства. Поколения ЭВМ. Суперкомпьютеры и кластеры. Компьютеры следующего поколения. Аппаратное обеспечение ИТ управления. Средства вычислительной и

коммуникационной техники. Оборудование локальных вычислительных сетей. Аппаратное обеспечение торговых предприятий. Выбор комплекса технических средств для ИТ торгового предприятия.

Тема 3. Программное обеспечение (ПО) информационных технологий управления

Понятие и классификация программного обеспечения. Системное и прикладное программное обеспечение в управленческой деятельности. Применение интегрированных программных пакетов. Текстовые процессоры и электронные таблицы, их использование в коммерческой деятельности. Использование систем управления базами данных в решении задач управления. Программные решения для управления небольшими складами и торговыми предприятиями. Программное обеспечение для автоматизации розничной торговли.

Тема 4. Телекоммуникационные технологии в управленческой деятельности

Преимущества сетевых технологий в обеспечении управленческой деятельности. Локальные вычислительные сети и их классификация. Примеры использования локальных и корпоративных сетей на торговых предприятиях. Глобальные вычислительные сети, их использование в коммерческой деятельности. Основные понятия и принципы Internet/Intranet-технологий. Поисковые системы. Возможности использования быстро развивающихся Internet/Intranet-технологий для реализации бизнес-целей современной компании.

Тема 5. Системный подход к информатизации бизнеса

Понятие информационной системы (ИС). Информационная стратегия как ключевой фактор успеха. Внешнее и внутреннее информационное окружение предприятия. Роль структуры управления в формировании ИС. Типы данных в организации. От переработки данных к анализу. Классификация и характеристика ИС. Управляющие информационные системы. Информационные системы, управления предприятиями торговли.

Тема 6. Технологии интеллектуальной поддержки управленческих решений

Системы поддержки аналитических исследований. Статистические пакеты. Экспертные системы. Использования экспертных систем в управлении. Информационно-справочные системы, их характеристики и использование в управлении. Современные автоматизированные системы управления персоналом. Информационные системы поддержки деятельности руководителя.

Тема 7. Интегрированные системы управления предприятиями

Управленческий учет и отчетность. Автоматизированные информационные системы (АИС). Интегрированная информационная среда. Интегрированные системы управления предприятиями. Взаимосвязь информационных подсистем предприятия. АИС торговых предприятий. Понятие корпоративных информационных систем (КИС). Стандарты интеграции систем: MRP, MRP II, ERP, CRM, SCM, CSRP. Краткий обзор российского рынка систем управления предприятием.

Тема 8. Информационные системы управления предприятиями торговли

Характеристика ИС, предназначенных для управления торговыми предприятиями среднего и малого бизнеса. Программные продукты компаний: БЭСТ, 1С и других отечественных производителей. Программные продукты зарубежных производителей: SAP, MICROSOFT, ORACLE. Информационные системы, используемые для автоматизации торговых сетей и крупных торговых предприятий. Мобильные системы для управления торговлей.

Тема 9. Защита информации в ИС и ИТ управления организацией

Виды угроз безопасности ИС и ИТ. Проблемы защиты информации: несанкционированный доступ к данным, влияние деструктивных программ, преступления в деловых Интернет-технологиях. Организационные, технические и программные методы защиты информации. Защита информации методами криптографического преобразования. Компьютерные вирусы. Способы защиты от компьютерных вирусов. Защита информации в корпоративных сетях.

Практикум

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Наименование лабораторных работ
1	2	3
1	Информационные технологии (ИТ): современное состояние, роль в бизнесе и тенденции развития	
2	Техническое обеспечение (ТО) информационных технологий управления	
3	Программное обеспечение (ПО) информационных технологий управления	Технология создания серийных писем средствами текстового процессора MS Word. Прогнозирование экономических процессов средствами табличного процессора MS Excel. Решение управленческих задач по оптимизации средствами табл. процессора MS Excel. Автоматизация складского учета средствами табличного процессора MS Excel. Применения СУБД MS Access для решения управленческих задач торгового предприятия.
4	Телекоммуникационные технологии в управленческой деятельности	Работа с информационными каталогами и поисковыми машинами в Internet.
5	Системный подход к информатизации бизнеса	
6	Технологии интеллектуальной поддержки управленческих решений	Технологии подготовки принятия решений с помощью системы «Project Expert».
7	Интегрированные системы управления предприятиями	
8	Информационные системы управления предприятиями торговли	Настройка параметров системы «1С: Предприятие 8» модуль «1С: Управление торговлей 8». Заполнение основных справочников в «1С: Управление торговлей 8».
9	Защита информации в ИС и ИТ управления организацией	Защита информации на уровне: документа, файла, доступа к приложению.
	ИТОГО:	
1	Программное обеспечение (ПО) информационных технологий управления	

2	Телекоммуникационные технологии в управленческой деятельности	Работа с информационными каталогами и поисковыми машинами в Internet.
3	Технологии интеллектуальной поддержки управленческих решений	Технологии подготовки принятия решений с помощью системы «Project Expert».

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Системный анализ в сервисе

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью дисциплины «Системный анализ в сервисе» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере, обучение системным методам эксплуатации с учётом современных достижений в области науки техники.

Для выполнения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- усвоить теоретические основы системологии, моделирования и управления в сервисе;
- овладеть методологией прикладного системного анализа при решении проблемных ситуаций;
- сформировать представление о месте сервиса в жизнедеятельности человека ОК-3, ОК-8, ОК-9, ОК-10, ОК-11,ОК-18, ПК-1, ПК-2;
- сформировать систему специальных знаний, позволяющих обеспечить эффективную работу сервисных организаций ОК-9, ОК-10, ОК-11,ОК-18, ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-10, ПК-11;
- раскрыть сущность основных принципов формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере ОК-11,ОК-18, ПК-10, ПК-11, ПК-14, ПК-15;
- выработать умение ставить и решать практические задачи в сфере сервиса, доводя их до конечного результата ОК-11,ОК-18, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-10, ПК-11, ПК-14, ПК-15.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к общенаучному циклу (базовая часть М1.Б.4).

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами: -сервисология ОК-10, ОК-11, ОК-18, ПК-4, ПК-5, ПК-11, ПК-14, ПК-15;

-основы социального государства ОК-8;

-социология ОК-8;

- психология и этика делового общения ОК-8, ОК-11, ОК-18;

-правоведение ОК-8;

-введение в направление подготовки «Сервис» ОК-8,ОК-18, ПК-1, ПК-2, ПК-14;
-культурология ОК-3, ОК-10;
-экономика ОК-11, ПК-15;
-безопасность жизнедеятельности ОК-3, ПК-1, ПК-4, ПК-5, ПК-15.

Знания:

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания;
- основных закономерностей устройства современного общества и укладов общественно-политической жизни;
- психологических особенностей потребителя и этики делового общения;
- базовых положений безопасной организации трудовой деятельности;
- основных способов защиты экосистем в ходе профессиональной деятельности;
- о методах и способах ретрадиционализации сервиса;
- основных правовых норм организации профессиональной деятельности;
- условий обслуживания потребителей с учетом природных и социально-экономических факторов;

Умения:

- работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности;
- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии;
- на научной основе организовать трудовую деятельность и оценивать ее результаты;
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- организовывать профессиональную деятельность с учетом правовых норм и социально-экономических факторов
- анализировать научно-техническую информацию в области сферы услуг, обобщать и применять результаты анализа для ретрадиционализации сервиса;
- оптимизировать условия обслуживания потребителей с учетом природных и социальных факторов;

Владения навыками:

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;

- анализа социально значимых процессов и ответственного участия в общественно-политической жизни современного общества;

- прогнозирования востребованности услуг с учетом национально-региональных и этнографических факторов в процессе удовлетворения потребностей человека;

- самостоятельной работы и социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм;

- поиска компромиссных решений с потребителями по возможным вариантам и качеству обслуживания;

- персонифицированного подхода при работе с клиентом;

- практического применения знаний в области исследований социально-психологических особенностей потребителя.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

-Технологические процессы в сервисе ОК-9, ОК-10, ОК-11, ПК-4, ПК-5, ПК-10, ПК-15;

-Проектирование процесса предоставления услуг ОК-9, ОК-10, ОК-11, ПК-1, ПК-4, ПК-5, ПК-10, ПК-11, ПК-15;

-Организация обслуживания в торговле (профиль: Сервис в торговле) ОК-9, ОК-10, ОК-11, ОК-18, ПК-4, ПК-5, ПК-15;

- Организация обслуживания в сервисе транспортных средств (профиль: Сервис транспортных средств) ОК-9, ОК-10, ОК-11, ОК-18, ПК-4, ПК-5, ПК-15;

-организация обслуживания в индустрии моды и красоты (профиль: Сервис в индустрии моды и красоты) ОК-9, ОК-10, ОК-11, ОК-18, ПК-4, ПК-5, ПК-15;

-Организация и планирование деятельности предприятий сервиса ОК-10, ОК-11,ОК-18, ПК-4, ПК-5, ПК-10, ПК-11, ПК-14, ПК-15;

-Учебная практика ОК-3, ОК-8, ОК-9, ОК-10, ОК-11, ОК-18;

-Производственная практика ОК-3, ОК-8, ОК-9, ОК-10, ПК-2, ПК-4, ПК-5;

-Преддипломная практика ОК-11, ПК-5, ПК-10, ПК-11, ПК-14, ПК-15.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции: (ОК)

принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);

способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);

осуществлять деятельность, связанную с руководством или действия отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);

на научной основе организовать свой труд, оценить с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11);

готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

профессиональные компетенции: (ПК)

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);

выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);

готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14).

к выполнению инновационных процессов в сфере сервиса (ПК-15).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»);

- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;

- теорию организации обслуживания;

- принципы классификации услуг и их характеристику;

- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека.

Уметь:

- работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;

- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;

- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.

Владеть навыками:

- бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;

- прогнозирования востребованности услуг с учетом социально-экономических факторов в процессе профессиональной деятельности;

- самостоятельной работы и социального взаимодействия на основе принятых морально-этических и правовых норм;

- практического применения методов организации сервисной деятельности.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	2	3	4
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1.	4.	Тема 1. Основы	Основные понятия сервисной деятельности. Услуга как

		теории услуг	форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни.Сервис как феномен. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Системный анализ в сервисе и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Классификации услуг. Виды услуг и форм обслуживания. Категории услуг, особенности их предоставления. Основные характеристики услуг. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непроизводственной сферы деятельности. Основные характеристики товара (продукта). Отличие услуги от товара. Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг.
2.	4.	Тема 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	**Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль сервисной деятельности в обеспечении качества жизни, уровня социально-экономического развития страны. Взаимоотношения в сервисной деятельности (манипуляция человеком через потребности). Общение в сервисной деятельности. Психология и мотивация «потребителя», «клиента», «специалиста сервиса». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей). Понятие «контактная зона». Сервис как форма объект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние отношений в сервисной деятельности. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности.**
3.	4.	Тема 3. Основы теории обслуживания	Теория организации обслуживания. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на

			поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы. Особенности обслуживания потребителей с учетом категории предприятия предоставления услуг. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности – ОКВЭД. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Особенности обслуживания с учетом категории потребителей. Понятие и содержание технологии сервиса. Сервис как феномен. Новые виды услуг. Инновационные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Предоставление услуг, как самостоятельный вид экономической деятельности. Роль инновационных процессов и технологий в развитии сервиса.

№ п/п	№ курса	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1.	3.	Тема 1. Основы теории услуг	Основные понятия сервисной деятельности. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни. Сервис как феномен. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Системный анализ в сервисе и самообслуживание. Отличительные характеристики сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Классификации услуг. Виды услуг и форм

			обслуживания. Категории услуг, особенности их предоставления. Основные характеристики услуг. Характеристики материальных услуг; особенности услуг непроизводственной сферы деятельности. Основные характеристики товара (продукта). Отличие услуги от товара. Предоставление услуг как продукт сервисной деятельности. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Факторы, влияющие на формирование услуг.
2.	3.	Тема 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека	**Потребности и услуги. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека. Роль сервисной деятельности в обеспечении качества жизни, уровня социально-экономического развития страны. Взаимоотношения в сервисной деятельности (манипуляция человеком через потребности). Общение в сервисной деятельности. Психология и мотивация «потребителя», «клиента», «специалиста сервиса». Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей). Понятие «контактная зона». Сервис как форма объект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние отношений в сервисной деятельности. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека, как фактор качества сервисной деятельности.**
3.	3.	Тема 3. Основы теории обслуживания	Теория организации обслуживания. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы. Особенности обслуживания потребителей

			с учетом категории предприятия предоставления услуг. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)». Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности – ОКВЭД. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою. Особенности обслуживания с учетом категории потребителей. Понятие и содержание технологии сервиса. Сервис как феномен. Новые виды услуг. Инновационные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Предоставление услуг, как самостоятельный вид экономической деятельности. Роль инновационных процессов и технологий в развитии сервиса.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и планирование эксперимента

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Организация и планирование эксперимента» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, необходимых для последующего использования в области моделирования объектов и систем сервиса по различных направлениям сферы услуг, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Организация и планирование эксперимента» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам планирования и организации эксперимента при исследовании объектов и систем сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Организация и планирование эксперимента» является дисциплиной общенаучного цикла вариативной части (М1.В.ОД1) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Математика ОК-11, ОК-15, ПК-8, ПК-10, ПК-15;
- Математическое моделирование систем сервиса ОК-15; ПК-2; ПК-15; ПК-18.
- Методы естественно - научных исследований в сервисе ОК-7; ОК-9; ОК-15; ПК-6; ПК-16, ПК-18.

Знания:

- принципов математического исчисления;
- основ математического анализа;
- методов естественно - научных исследований в сервисе.

Умения:

- использовать принципы и закономерности построения математических моделей;

- формулировать и решать прикладные задачи для сферы услуг;
- использовать методы естественно - научных исследований в сервисе.

Владения навыками:

- применения законов математической логики для обработки статистических данных;
- применения математических и физических законов для формирования систем сервиса;
- проведения естественно - научных исследований в сервисе.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.
- Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса ОК-7, ОК-9, ОК-11, ОК-15; ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-10, ПК-15, ПК-16, ПК-18;
- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью владеть целостной научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);

способностью использовать теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15);

профессиональные компетенции (ПК):

готовностью к совершенствованию и разработке новых методов

проведения экспертизы и диагностики (ПК-1);

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК- 3);

готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК- 14);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы и закономерности организации и планирования эксперимента в промышленных условиях;
- статистические методы анализа данных и планирования экспериментов;
- принципы выбора параметров оптимизации при эксперименте и требования к ним.

Уметь:

- организовывать и планировать процесс проведение эксперимента в условиях предприятий (организаций) сферы услуг;
- применять методы статистической обработки и анализа экспериментальных данных в профессиональной деятельности;
- использовать принципы выбора параметров оптимизации при организации и планировании эксперимента.

Владеть навыками:

- организации и планирования эксперимента в промышленных условиях;
- статистической обработки и анализа экспериментальных данных.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
1	1	Тема 1 Принципы планирования и организации эксперимента в промышленных условиях	Виды экспериментов. Лабораторный эксперимент. Принятие решения перед планированием эксперимента. Создание объекта и управления им. Формулировка задачи промышленного эксперимента. Параметры оптимизации и требования, предъявляемые к ним. Выбор модели. Выбор отклика и факторов.
2	1	Тема 2 Статистические методы анализа данных и планирования экспериментов. Введение в факторные планы	Статистическая проверка статистических гипотез. Статистические гипотезы. Виды ошибок при выдвижении статистических гипотез. Статистические критерии. Виды критериев согласия и области их применения. Статистические методы анализа данных и планирования экспериментов. Введение в факторные планы. Полный факторный эксперимент типа k. Полный факторный эксперимент и математическая модель эксперимента.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	1	Тема 1 Принципы планирования и организации эксперимента в промышленных условиях	Виды экспериментов. Лабораторный эксперимент. Принятие решения перед планированием эксперимента. Создание объекта и управления им. Формулировка задачи промышленного эксперимента. Параметры оптимизации и требования, предъявляемые к ним. Выбор модели. Выбор отклика и факторов.
2	1	Тема 2 Статистические методы анализа данных и планирования экспериментов. Введение в факторные планы	Статистическая проверка статистических гипотез. Статистические гипотезы. Виды ошибок при выдвижении статистических гипотез. Статистические критерии. Виды критериев согласия и области их применения. Статистические методы анализа данных и планирования экспериментов. Введение в факторные планы. Полный факторный эксперимент типа k. Полный факторный эксперимент и математическая модель эксперимента.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Методы естественно-научных исследований в сервисе

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Методы естественно-научных исследований в сервисе» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, необходимых для последующего использования в области моделирования объектов и систем сервиса по различных направлениям сферы услуг, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Методы естественно-научных исследований в сервисе» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам планирования и организации эксперимента при исследовании объектов и систем сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Методы естественно-научных исследований в сервисе» является дисциплиной общенаучного цикла вариативной части (М1.В.ОД1) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Математика ОК-11, ОК-15, ПК-8, ПК-10, ПК-15;
- Математическое моделирование систем сервиса ОК-15; ПК-2; ПК-15; ПК-18.
- Методы естественно - научных исследований в сервисе ОК-7; ОК-9; ОК-15; ПК-6; ПК-16, ПК-18.

Знания:

- принципов математического исчисления;
- основ математического анализа;
- методов естественно - научных исследований в сервисе.

Умения:

- использовать принципы и закономерности построения математических моделей;

- формулировать и решать прикладные задачи для сферы услуг;
- использовать методы естественно - научных исследований в сервисе.

Владения навыками:

- применения законов математической логики для обработки статистических данных;
- применения математических и физических законов для формирования систем сервиса;
- проведения естественно - научных исследований в сервисе.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.
- Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса ОК-7, ОК-9, ОК-11, ОК-15; ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-10, ПК-15, ПК-16, ПК-18;
- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью владеть целостной научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);

способностью использовать теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15);

профессиональные компетенции (ПК):

готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и диагностики (ПК-1);

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК- 3);

готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК- 14);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы и закономерности организации и планирования эксперимента в промышленных условиях;
- статистические методы анализа данных и планирования экспериментов;
- принципы выбора параметров оптимизации при эксперименте и требования к ним.

Уметь:

- организовывать и планировать процесс проведение эксперимента в условиях предприятий (организаций) сферы услуг;
- применять методы статистической обработки и анализа экспериментальных данных в профессиональной деятельности;
- использовать принципы выбора параметров оптимизации при организации и планировании эксперимента.

Владеть навыками:

- организации и планирования эксперимента в промышленных условиях;
- статистической обработки и анализа экспериментальных данных.

5. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	1	Тема 1 Принципы планирования и организации эксперимента в промышленных условиях	Виды экспериментов. Лабораторный эксперимент. Принятие решения перед планированием эксперимента. Создание объекта и управления им. Формулировка задачи промышленного эксперимента. Параметры оптимизации и требования, предъявляемые к ним. Выбор модели. Выбор отклика и факторов.
2	1	Тема 2 Статистические методы анализа данных и планирования экспериментов. Введение в факторные планы	Статистическая проверка статистических гипотез. Статистические гипотезы. Виды ошибок при выдвижении статистических гипотез. Статистические критерии. Виды критериев согласия и области их применения. Статистические методы анализа данных и планирования экспериментов. Введение в факторные планы. Полный факторный эксперимент типа k. Полный факторный эксперимент и математическая модель эксперимента.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	1	Тема 1 Принципы планирования и организации эксперимента в промышленных условиях	Виды экспериментов. Лабораторный эксперимент. Принятие решения перед планированием эксперимента. Создание объекта и управления им. Формулировка задачи промышленного эксперимента. Параметры оптимизации и требования, предъявляемые к ним. Выбор модели. Выбор отклика и факторов.
2	1	Тема 2 Статистические методы анализа данных и планирования экспериментов. Введение в факторные планы	Статистическая проверка статистических гипотез. Статистические гипотезы. Виды ошибок при выдвижении статистических гипотез. Статистические критерии. Виды критериев согласия и области их применения. Статистические методы анализа данных и планирования экспериментов. Введение в факторные планы. Полный факторный эксперимент типа k. Полный факторный эксперимент и математическая модель эксперимента.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Защита интеллектуальной собственности

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Защита интеллектуальной собственности» является приобретение знаний, умений и навыков для осуществления деятельности в области защиты интеллектуальной собственности, а также создания новых объектов интеллектуальной собственности.

Задачами изучения дисциплины «Защита интеллектуальной собственности» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 Сервис (квалификация (степень) магистр по проблемам оптимизации процессов предоставления услуг, на основе математического моделирования систем сервиса). Основными задачами дисциплины является теоретическое и практическое освоение на базе общих гуманитарных и социально-экономических, математических и общепрофессиональных дисциплин основных понятий и методов работы по определению патентной чистоты, патентоспособности новых объектов интеллектуальной промышленной собственности (материалов, технологических процессов, технических объектов).

Освоение данной дисциплины вносит существенный вклад в формирование у студента следующих компетенций:

Общекультурные компетенции из ФГОС ВПО:

– способности владеть культурой мышления, способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-1);

– способности иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-5);

– способности использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности, применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования (ОК-9);

Дополнительные общекультурные компетенции:

– владения математической и естественнонаучной культурой (в том числе – в области теоретической механики) как частью профессиональной и общечеловеческой культуры (ОК-12);

– готовности к самостоятельной, индивидуальной работе, принятию решений в рамках своей профессиональной компетенции (ОК-13);

– способности аргументированно – в плане логики и содержания – обосновывать свои рассуждения, логически верно, аргументированно и ясно

строить устную и письменную речь, целенаправленно выявлять причинно-следственные связи между явлениями, отличать научный подход к изучению окружающего мира от антинаучного (ОК-14);

– способности и готовности к практическому анализу логики различного рода рассуждений, к публичным выступлениям, аргументации, ведению дискуссии и полемики (ОК-15);

– способности приобретать новые знания (в частности – в области теоретической механики), используя как традиционные, так и современные образовательные и информационные технологии (ОК-16);

– настойчивости в достижении цели, терпения и выносливости, способности критически переосмысливать накопленный опыт, изменять при необходимости профиль своей профессиональной деятельности (ОК-17);

Профессиональные компетенции из ФГОС ВПО:

– определение соответствия заявочных материалов требуемым критериям для получения охранных грамот на новые объекты интеллектуальной промышленной собственности; (ПК-3);

- использование патентной документации при создании и освоении новых материалов, технологических процессов и технических объектов (ПК-4);

Дополнительные профессиональные компетенции:

– способности использовать знания о механической компоненте современной естественнонаучной картины мира для понимания процессов и явлений, происходящих в природе и техносфере при создании объектов интеллектуальной собственности (ПК-6);

– способности применять знания о механических явлениях на практике, в том числе выдвигать гипотезы, составлять теоретические и информационные модели, проводить анализ границ их применимости, выбирать подходящие методы для научного анализа данных проблем (ПК-7);

– способности выполнять численные и экспериментальные исследования, проводить обработку и анализ результатов (ПК-8);

– владения идеологией моделирования природных объектов и технических систем, алгоритмами и практическими навыками моделирования динамических процессов и явлений (ПК-11);

– способности формировать законченное представление о принятых решениях и полученных результатах в виде отчёта с его публикацией (публичной защитой) (ПК-17).

Задачами дисциплины являются:

– выработка навыков составления технико-экономического обоснования и определения патентной чистоты, патентоспособности новых объектов интеллектуальной промышленной собственности (материалов,

технологических процессов, технических объектов);

- умение определить соответствие заявочных материалов требуемым критериям для получения охранных грамот на новые объекты интеллектуальной промышленной собственности;

- знание и использование патентной документации при создании и освоении новых материалов, технологических процессов и технических объектов.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Защита интеллектуальной собственности» является дисциплиной общенаучного цикла вариативной части (М1.В.ОД.3) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Математика ОК-11, ПК-13;
- Физика ПК-9, ПК-13,
- Материаловедение ОК-11, ПК-3, ПК-9, ПК-12,
- Организация и планирование эксперимента ОК-15; ПК-2; ПК-15; ПК-17.
- Методы естественно - научных исследований в сервисе ОК-7; ОК-9; ОК-15; ПК-6; ПК-17

В результате освоения учебной дисциплины обучающиеся должны демонстрировать следующие результаты образования:

Знать:

– законы об охране объектов интеллектуальной промышленной собственности, об ответственности за нарушение прав владельцев охранных грамот на объекты интеллектуальной промышленной собственности (ОК-9, ПК-14);

- положения об охранных грамотах (патентах и свидетельствах), выдаваемых на объекты интеллектуальной промышленной собственности (изобретения, полезные модели, промышленные образцы, товарные знаки) (ПК-6);

Уметь:

- вести наиболее рациональным способом поиск научно-технической и патентной литературы по любому направлению науки и техники (ОК-9,14,

ПК-6);

- проводить правовой и экономический анализ отобранных научно-технических и патентных документов (ПК-14);

- составлять отчет о научно-технических и патентных исследованиях с выводами и рекомендациями о патентной чистоте и патентной способности объектов интеллектуальной собственности (ПК-6);

- оформлять заявочные материалы на новые объекты интеллектуальной промышленной собственности (ОК-5, ПК-8,12).

Владеть:

- методиками проведения научно-исследовательских и патентных исследований, правового и экономического анализа отобранных научно-технических и патентных, документов (ОК-9, ПК-6,7,13),

- навыками составления отчетов о научно-технических и патентных исследованиях, составления заявочных материалов на новые объекты интеллектуальной промышленной собственности (ОК-9, ПК-10,11).

Знания:

- принципов организации и планирования экспериментов;
- основ математического анализа;
- методов естественно - научных исследований в сервисе.

Умения:

- использовать принципы и закономерности построения материальных систем ;
- формулировать задачи для организации экспериментов в системах сервиса;
- использовать методы естественно - научных исследований в сервисе.

Владения навыками:

- организации и планирования экспериментов;
- применения математических и физических законов для формирования систем сервиса;
- проведения естественно - научных исследований в сервисе.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.
- Инфраструктура предприятий сервиса ОК-7; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7;

ПК-8; ПК-10; ПК-15; ПК-19.

- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью владеть целостной научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);

способностью использовать теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством управления информацией; способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

способностью самостоятельно или в составе группы вести научный поиск, реализуя специальные средства и методы получения новых знаний (ОК-13);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15);

профессиональные компетенции (ПК):

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК- 11);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15);

готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК- 16);

готовностью к обоснованию и разработке новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики (ПК- 17);

готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-18).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы и закономерности построения материальных систем ; сервиса;
- этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений.

Уметь:

- моделировать деятельности специализированных объектов сервиса;
- проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- использовать математические модели систем сервиса для повышения эффективности функционирования предприятий сферы обслуживания.

Владеть навыками:

- постановки задач оптимизации и математического моделирования систем сервиса;
- использования иммитационного моделирования процессов сервиса.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	2	3	4
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	3	Основные понятия об авторском праве и формы его защиты	Основы законодательства об интеллектуальной собственности. Виды объектов интеллектуальных прав. Международные договоры. История развития российского законодательства об охране интеллектуальной собственности. Система источников правового регулирования отношений, связанных с защитой интеллектуальной собственности. Международная патентная система. Всемирная организация интеллектуальной собственности (ВОИС). Международные конвенции по вопросам интеллектуальной собственности.
2	3	Объекты патентного права	Понятие и признаки изобретения. Объекты изобретений. Объекты, не признаваемые изобретением. Новизна изобретения. Понятие изобретательского уровня. Правила определения приоритета изобретения. Льгота по новизне. Промышленная применимость. Понятие и признаки

			полезной модели. Особенности понятия полезной модели. Новизна полезной модели. Промышленная применимость. Понятие и признаки промышленного образца. Особенности понятия промышленного образца. Новизна промышленного образца. Оригинальность промышленного образца. Промышленная применимость. Возникновение патентных прав. Субъекты патентного права. Авторы изобретений, полезных моделей и промышленных образцов. Патентообладатели. Наследники прав авторов изобретений, полезных моделей и промышленных образцов. Патентное ведомство. Высшая патентная палата РФ. Федеральный фонд изобретений РФ. Патентные поверенные. ВОИР. Средства индивидуализации: товарные знаки, фирменные наименования, места нахождения товаров и др. Товарный знак: международная классификация товаров и услуг; составление заявки на товарный знак; принципы экспертизы заявки на ТЗ. Патентная информация и патентные исследования. Патентные базы данных. Поисковые запросы. Виды патентных исследований.
3	3	Оформление и защита патентных прав	Составление и подача заявки. Составление формулы изобретения и полезной модели. Составление заявки на изобретение, полезную модель и промышленный образец. Экспертиза заявки. Выдача патента или свидетельства. Действие патентов и авторских свидетельств, выданных до введения в действие современного патентного законодательства. Права авторов изобретений, полезных моделей и промышленных образцов. Патентные права и их охрана. Содержание патентных прав. Обязанности патентообладателя. Прекращение действия патента. Способы защиты прав авторов и патентообладателей. Охрана российских изобретений, полезных моделей и промышленных образцов за границей. Международная торговля лицензиями на объекты интеллектуальной собственности. Предлицензионные договоры. Договор об оценке технологии. Договор о сотрудничестве. Договор о патентной чистоте. Виды лицензионных соглашений. Франшиза. Договор коммерческой концессии. Исключительная лицензия.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Основные понятия об авторском праве и формы его защиты	Основы законодательства об интеллектуальной собственности. Виды объектов интеллектуальных прав. Международные договоры. История развития российского законодательства об охране интеллектуальной собственности. Система источников правового регулирования отношений, связанных с защитой интеллектуальной собственности. Международная патентная система. Всемирная организация интеллектуальной собственности (ВОИС). Международные конвенции по вопросам интеллектуальной собственности.
2	2	Объекты патентного права	Понятие и признаки изобретения. Объекты изобретений. Объекты, не признаваемые изобретением. Новизна изобретения. Понятие изобретательского уровня. Правила определения приоритета изобретения. Льгота по новизне. Промышленная применимость. Понятие и признаки полезной модели. Особенности понятия полезной модели. Новизна полезной модели. Промышленная применимость. Понятие и признаки промышленного образца. Особенности понятия промышленного образца. Новизна промышленного образца. Оригинальность промышленного образца. Промышленная применимость. Возникновение патентных прав. Субъекты патентного права. Авторы изобретений, полезных моделей и промышленных образцов. Патентообладатели. Наследники прав авторов изобретений, полезных моделей и промышленных образцов. Патентное ведомство. Высшая патентная палата РФ. Федеральный фонд изобретений РФ. Патентные поверенные. ВОИР. Средства индивидуализации: товарные знаки, фирменные наименования, места нахождения товаров и др. Товарный знак: международная классификация товаров и услуг;

			составление заявки на товарный знак; принципы экспертизы заявки на ТЗ. Патентная информация и патентные исследования. Патентные базы данных. Поисковые запросы. Виды патентных исследований.
3	2	Оформление и защита патентных прав	Составление и подача заявки. Составление формулы изобретения и полезной модели. Составление заявки на изобретение, полезную модель и промышленный образец. Экспертиза заявки. Выдача патента или свидетельства. Действие патентов и авторских свидетельств, выданных до введения в действие современного патентного законодательства. Права авторов изобретений, полезных моделей и промышленных образцов. Патентные права и их охрана. Содержание патентных прав. Обязанности патентообладателя. Прекращение действия патента. Способы защиты прав авторов и патентообладателей. Охрана российских изобретений, полезных моделей и промышленных образцов за границей. Международная торговля лицензиями на объекты интеллектуальной собственности. Предлицензионные договоры. Договор об оценке технологии. Договор о сотрудничестве. Договор о патентной чистоте. Виды лицензионных соглашений. Франшиза. Договор коммерческой концессии. Исключительная лицензия.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Математическое моделирование систем сервиса

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Математическое моделирование систем сервиса» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, необходимых для последующего использования в области проектирования процесса оказания услуг и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Математическое моделирование систем сервиса» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам оптимизации процессов предоставления услуг, на основе математического моделирования систем сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Математическое моделирование систем сервиса» является дисциплиной общенаучного цикла вариативной части (М1.В.ОД4) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Математика ОК-11, ПК-13;
- Физика ПК-9, ПК-13,
- Материаловедение ОК-11, ПК-3, ПК-9, ПК-12,
- Организация и планирование эксперимента ОК-15; ПК-2; ПК-15; ПК-17.
- Методы естественно - научных исследований в сервисе ОК-7; ОК-9; ОК-15; ПК-6; ПК-17

Знания:

- принципов организации и планирования экспериментов;
- основ математического анализа;

- методов естественно - научных исследований в сервисе.

Умения:

- использовать принципы и закономерности построения материальных систем ;
- формулировать задачи для организации экспериментов в системах сервиса;
- использовать методы естественно - научных исследований в сервисе.

Владения навыками:

- организации и планирования экспериментов;
- применения математических и физических законов для формирования систем сервиса;
- проведения естественно - научных исследований в сервисе.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.
- Инфраструктура предприятий сервиса ОК-7; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-15; ПК-19.
- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью владеть целостной научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);

способностью использовать теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с

компьютером как средством управления информацией; способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

способностью самостоятельно или в составе группы вести научный поиск, реализуя специальные средства и методы получения новых знаний (ОК-13);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15);

профессиональные компетенции (ПК):

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК- 11);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15);

готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК- 16);

готовностью к обоснованию и разработке новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики (ПК- 17);

готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-18).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы и закономерности построения материальных систем ; сервиса;
- этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений.

Уметь:

- моделировать деятельности специализированных объектов сервиса;
- проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- использовать математические модели систем сервиса для повышения эффективности функционирования предприятий сферы обслуживания.

Владеть навыками:

- постановки задач оптимизации и математического моделирования систем сервиса;
- использования иммитационного моделирования процессов сервиса.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема 1 Модели Леонтьева, Кейнса, фон Хеймана и Кондратьева	В многоотраслевой экономике модель Леоньева 1.Балансовый анализ, связанный с эффективностью той или иной отрасли в многоотраслевом хозяйстве страны. 2.Каждая отрасль выступает, с одной стороны, как производитель некоторой продукции, а с другой - как потребитель продукции и своей, и произведенной другими отраслями. 3.Связь между отраслями отражается в таблицах межотраслевого баланса. Модель Кейнса: 1. При данном состоянии техники, объеме применяемых ресурсов и уровне издержек производства доход (как денежный, так и реальный) зависит от объема занятости N 2. Соотношение между совокупным доходом и величиной ожидаемых расходов на потребление, будет зависеть от психологической характеристики общества. Это значит, что потребление будет зависеть от уровня совокупного дохода и, следовательно, от уровня занятости. 3. Объем затрат труда N, на который предприниматели предъявляют спрос, зависит от ожидаемых расходов общества на потребление. 4.Следовательно, равновесный уровень занятости зависит: а) от функции совокупного предложения f, б) от склонности к потреблению g и в) от объема инвестиций D2. Это и есть суть "общей теории занятости". Классическая модель фон Неймана строится с учетом следующих предположений: Экономика, характеризуемая линейной технологией, состоит из отраслей, каждая из

			которых обладает конечным числом производственных процессов. 1.Производственные процессы разворачиваются во времени, причем осуществление затрат и выпуск готовой продукции разделены временным лагом. 2.Для производства в данный период можно тратить только те продукты, которые были произведены в предыдущем периоде времени, первичные факторы не участвуют. 3.Спрос населения на товары и услуги, соответственно, конечное потребление в явном виде не выделяются. Модель Кондратьева: существует три вида равновесных состояний. 1. Равновесие "первого порядка" - между обычным рыночным спросом и предложением. Отклонения от него рождают краткосрочные колебания периодом 3-3,5 года, то есть циклы в товарных запасах. 2. Равновесие "второго порядка", достигаемое в процессе формирования цен производства путем межотраслевого перелива капитала, вкладываемого главным образом в оборудование.. 3. Равновесие "третьего порядка" касается "основных материальных благ": промышленных зданий, инфраструктурных сооружений, а также квалифицированной рабочей силы, обслуживающей данный технический способ производства.
2	2	Тема 2 . Применение математических моделей при анализе процессов в системах сервиса	Этапы построения моделей сложных систем. Особенности математических моделей при анализе процессов в системах сервиса.Построение модели, в рамках которой определяется относительное изменение вектора спроса при компенсации. Решение обратной задачи, в которой определяются такие компенсированные изменения цен, при которых спрос изменяется заданным образом. Общий цикл оптимизации систем сервиса.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема 1 Модели Леонтьева, Кейнса, фон Хеймана и Кондратьева	В многоотраслевой экономике модель Леоньева 1.Балансовый анализ, связанный с эффективностью той или иной отрасли в многоотраслевом хозяйстве страны. 2.Каждая отрасль выступает, с одной стороны, как производитель некоторой продукции, а с другой - как потребитель продукции и своей, и произведенной другими отраслями. 3.Связь между отраслями отражается в

			таблицах межотраслевого баланса. Модель Кейнса: 1. При данном состоянии техники, объеме применяемых ресурсов и уровне издержек производства доход (как денежный, так и реальный) зависит от объема занятости N 2. Соотношение между совокупным доходом и величиной ожидаемых расходов на потребление, будет зависеть от психологической характеристики общества. Это значит, что потребление будет зависеть от уровня совокупного дохода и, следовательно, от уровня занятости. 3. Объем затрат труда N, на который предприниматели предъявляют спрос, зависит от ожидаемых расходов общества на потребление. 4.Следовательно, равновесный уровень занятости зависит: а) от функции совокупного предложения f, б) от склонности к потреблению g и в) от объема инвестиций D2. Это и есть суть "общей теории занятости". Классическая модель фон Неймана строится с учетом следующих предположений: Экономика, характеризуемая линейной технологией, состоит из отраслей, каждая из которых обладает конечным числом производственных процессов. 1.Производственные процессы разворачиваются во времени, причем осуществление затрат и выпуск готовой продукции разделены временным лагом. 2.Для производства в данный период можно тратить только те продукты, которые были произведены в предыдущем периоде времени, первичные факторы не участвуют. 3.Спрос населения на товары и услуги, соответственно, конечное потребление в явном виде не выделяются. Модель Кондратьева: существует три вида равновесных состояний. 1. Равновесие "первого порядка" - между обычным рыночным спросом и предложением. 2. Равновесие "второго порядка", достигаемое в процессе формирования цен производства путем межотраслевого перелива капитала, вкладываемого главным образом в оборудование. 3. Равновесие "третьего порядка" касается "основных материальных благ": промышленных зданий, инфраструктурных

			сооружений, а также квалифицированной рабочей силы, обслуживающей данный технический способ производства.
2	2	Тема 2. Применение математических моделей при анализе процессов в системах сервиса	Этапы построения моделей сложных систем. Особенности математических моделей при анализе процессов в системах сервиса.Построение модели, в рамках которой определяется относительное изменение вектора спроса при компенсации. Решение обратной задачи, в которой определяются такие компенсированные изменения цен, при которых спрос изменяется заданным образом. Общий цикл оптимизации систем сервиса.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональный иностранный язык

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения учебной дисциплины является подготовка высокопрофессиональных специалистов в области товароведения, готовых заниматься предпринимательской деятельностью, как в государственном, так и в частном секторе и способных рассматривать инновационный процесс в комплексе на протяжении всего его развития, эффективно управляя им.

Задачи курса:

- формирование профессионально-ориентированной языковой подготовки;
- развитие общечеловеческих и нравственных ценностей творчески и самостоятельно мыслящих специалистов;
- формирование и развитие навыков и умений коммуникативного, делового иноязычного общения;
- совершенствование рациональных приемов самостоятельной работы.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Профессиональный иностранный язык» входит в состав обязательной части общенаучного цикла дисциплин уровня магистратуры. Для изучения дисциплины студент должен владеть языковыми знаниями, умениями устной речи и чтения на изучаемом иностранном языке, в объеме курсов «Иностранный язык» и/или «Деловой иностранный язык», т.е., по крайней мере, на уровне А2/В1 или выше.

Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной.

Для магистерской программы «Сервис и экспертиза во внешнеторговой деятельности»

- Научно-исследовательская работа (ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-8, ПК-9, ПК-10).

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Процесс овладения иностранным языком в магистратуре предполагает формирование у студентов следующих общекультурных компетенций ФГОС ВПО: ОК 1,ОК2,ОК3,ОК5

- (ОК – 5) способность свободно пользоваться иностранным языком как средством профессионального общения, а также:
- (ОК – 1) способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;

-(ОК-4)способность принимать организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность.

Выпускник также должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

Научно-исследовательская деятельность:

-способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления, составлять программу исследования (ПК-1);

- способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой (ПК-3);

способностью разрабатывать программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию (ПК-4);

Проектно-экономическая деятельность:

- способностью использовать количественные и качественные методы для проведения научных исследований и управления инвестиционными процессами (ПК-5);

- способностью оценивать эффективность проектов с учетом фактора неопределенности, владением методами экономического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде (ПК-6);

- способность разрабатывать стратегии поведения экономических агентов на различных рынках (ПК – 7);

Аналитическая деятельность:

-способностью готовить аналитические материалы для управления бизнес-процессами и оценки их эффективности (ПК-8);

- способность составлять прогноз основных социально – экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом (ПК – 10);

- способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально – экономической эффективности (ПК – 12)

Организационно-управленческая деятельность:

- способностью руководить экономическими подразделениями (ПК-11);

способностью разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности (ПК-12);

педагогическая:

- способностью разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение для преподавания управленческих дисциплин (ПК-14).

В соответствии с назначением, **основной целью курса** является развитие общекультурной компетенции и формирование иноязычной

профессионально-коммуникативной компетенции магистров, что **предполагает:**

- интегрированное обучение магистров основным речевым видам деятельности на языковом материале профессиональной направленности,
- закрепление навыков реферирования и аннотирования текстов общеэкономического и специального содержания, работы с деловой корреспонденцией;
- развитие навыков ведения дискуссии на общие и профессиональные темы,
- расширение профессионально-ориентированного словарного запаса.

Основная задача подготовки магистрантов состоит в формировании компетенций, необходимых для выполнения конкретных видов профессиональной деятельности в сферах и ситуациях общения, связанных с использованием иностранного языка. Иностранный язык выступает не только как объект изучения, но и как средство совершенствования компетенций, приобретенных магистром ранее.

Программа учитывает как общие, так и предметные компетенции, необходимые для осуществления будущей профессиональной деятельности. Магистранты продолжают совершенствовать основные виды речевой деятельности (письмо, чтение, говорение, аудирование) на иностранном языке по профессиональной и общей тематике.

В результате освоения курса **магистр должен владеть:**

-исследовательскими навыками, владеть исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий.

-уметь решать задачи, относящиеся к изучаемой области, используя междисциплинарный подход,

-формулировать суждения в условиях неполной или ограниченной информации, руководствуясь при этом этическими нормами и сознавая социальную ответственность за свои решения,

-уметь рационально и убедительно обосновывать свои решения и излагать их как специалистам, так и в аудитории непрофессионалов в данной области,

-владеть когнитивными стратегиями для автономного изучения иностранного языка.

В **рамках коммуникативной языковой компетенции обучающийся должен знать:**

- грамматические особенности письменной и устной профессиональной коммуникации на иностранном языке;

-специфику жанров специального дискурса;

- лексические особенности делового общения, включая освоение речевых шаблонов и штампов на иностранном языке;

-важнейшие параметры языка инвестиций и инноваций

- риторические приемы, используемые в презентациях и выступлениях на иностранном языке;
- как выразить аспект содержания и как применить формулу делового письма, эссе, доклада на иностранном языке.

Уметь:

- пользоваться профессиональной лексикой иностранного языка по своей специальности; осуществлять устное и письменное общение на профессиональные темы;
- уметь готовить аналитические материалы и использовать различные источники информации на иностранном языке;
- владеть приемами анализа и синтеза, в том числе осуществлять ситуационный и комплексный анализ, проводить сравнительный анализ; совершенствовать навыки в рамках ИТ-компетенции;
- уметь оперировать в ходе дискуссии обширным лексико-грамматическим аппаратом, вести дискуссию на профессионально-деловые темы на иностранном языке в рамках круглого стола;
- освоить социально-коммуникативные роли в профессионально-деловом общении на иностранном языке;
- уметь реферировать и аннотировать профессионально-деловые письменные и звучащие тексты на иностранном языке;
- совершенствовать различные виды речевой деятельности (письмо, чтение, говорение, аудирование) на иностранном языке;
- эффективно разрабатывать и осуществлять презентацию своего проекта на иностранном языке;

В результате процесса обучения магистранты должны быть в состоянии решать следующие **коммуникативные задачи:**

Говорение:

- уметь вести беседу по темам специальности, полученной в процессе обучения, а также на темы общего характера;
- уметь делать сообщения и доклады на политические, специальные, литературные и лингвострановедческие темы;
- уметь излагать содержание прочитанного или прослушанного материала на английском языке;
- уметь излагать на английском языке содержание прочитанного или прослушанного материла на русском языке;
- уметь аннотировать и реферировать тексты различных функциональных стилей.

Аудирование:

- уметь понимать английскую речь на слух в беседе с преподавателем или носителем языка при непосредственном общении;

- уметь понимать иностранную речь при прослушивании и просмотре аудио- и видеоматериалов.

Чтение:

- владеть всеми видами чтения текстов разных функциональных стилей и жанров**.**

Письмо:

- уметь аннотировать и реферировать тексты различных функциональных стилей;
- уметь написать эссе, тезисы докладов, отзывов, рецензий, статей, заявок на участие в конференциях /симпозиумах/ семинарах/ конгрессах за рубежом.

Перевод:

- уметь переводить с листа или на слух специальные тексты (с иностранного языка на русский и с русского языка на иностранный);
- уметь переводить письменно специальные тексты со словарем языка
- уметь переводить на английский язык доклады, сообщения и иные материалы информационного или специального характера.

Языковой материал.

В рамках заданий по чтению магистрантам предлагаются обзорные упражнения, позволяющие обобщить отдельные, вызывающие трудности, грамматические, стилистические, лексические явления английского языка.

1. Слова-связки.
2. Идиомы в бизнесе.
3. Модальность
4. Инверсия.
5. Фразовые глаголы в деловом английском языке.
6. Префиксы с отрицательным значением.
7. Условные предложения.
8. Описание тенденций.

Данная программа предполагает следующие **формы занятий** по иностранному языку профессионального общения:

- аудиторные (практические) групповые занятия под руководством преподавателя;
- письменные и устные домашние задания;
- обсуждение подготовленных студентами эссе и рефератов;
- ролевые и симуляционные деловые игры;
- презентации, круглые столы;
- анализ деловых ситуаций;
- творческие проекты;
- самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, которая включает освоение

теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных работ, в том числе с использованием мультимедийных средств.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3
1.	Компании Работа в компании	<u>Лексика</u> Альянс Слияния и поглощения. Построение взаимоотношений в новой корпоративной среде. Проекты Планирование проекта. Управление проектом. Работа в команде Структура и типы заседаний. Технология проведения заседаний. Специфическая и взаимосвязанная роль членов команды (коллектива). Руководство командой. Информация Экономия реального времени. Информационные потоки. Автоматизированное управление. IT-технология Уникальные особенности продаж высокотехнологичных продуктов. Продолжающееся улучшение технических характеристик мобильных телефонов. Реклама Средства и формы рекламы. Целевая аудитория. История появления рекламы. Реклама на телевидении. Право Профессии в области права и юриспруденции. Ответственность компании. Бренды Имидж брендов. Брендовый бизнес. Управление брендом. Мировые бренды. Дифференциация лексики по профессиональной сфере е в объеме 300 слов Свободные и устойчивые словосочетания Деловой стиль <u>Фонетика</u> Специфика артикуляции звуков, интонации, акцентуации и ритма нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения, характерные для профессиональной сферы коммуникации; чтение транскрипции. <u>Грамматика</u> Грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении общего характера; основные грамматические явления, характерные для

		профессиональной сферы коммуникации. Говорение: Диалогическая и монологическая речь с использованием наиболее употребительных и относительно простых лексико-грамматических средств в основных профессиональных коммуникативных ситуациях общения. Основы публичной речи (устное сообщение, доклад), презентации Аудирование Понимание диалогической и монологической речи в профессиональной сфере коммуникации. Чтение Виды текстов: несложные прагматические тексты и тексты по широкому и узкому профессиональному профилю коммуникации. Письмо Частное письмо, деловое письмо, сообщение

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональный перевод

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения учебной дисциплины является подготовка высокопрофессиональных специалистов в области товароведения, готовых заниматься предпринимательской деятельностью, как в государственном, так и в частном секторе и способных рассматривать инновационный процесс в комплексе на протяжении всего его развития, эффективно управляя им.

Задачи курса:

- формирование профессионально-ориентированной языковой подготовки;
- развитие общечеловеческих и нравственных ценностей творчески и самостоятельно мыслящих специалистов;
- формирование и развитие навыков и умений коммуникативного, делового иноязычного общения;
- совершенствование рациональных приемов самостоятельной работы.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Профессиональный перевод» входит в состав обязательной части общенаучного цикла дисциплин уровня магистратуры. Для изучения дисциплины студент должен владеть языковыми знаниями, умениями устной речи и чтения на изучаемом иностранном языке, в объеме курсов «Иностранный язык» и/или «Деловой иностранный язык», т.е., по крайней мере, на уровне А2/В1 или выше.

Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной.

Для магистерской программы «Сервис и экспертиза во внешнеторговой деятельности»

- Научно-исследовательская работа (ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-8, ПК-9, ПК-10).

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Процесс овладения иностранным языком в магистратуре предполагает формирование у студентов следующих общекультурных компетенций ФГОС ВПО: ОК 1,ОК2,ОК3,ОК5

- (ОК – 5) способность свободно пользоваться иностранным языком как средством профессионального общения, а также:
- (ОК – 1) способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;

-(ОК-4)способность принимать организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность.

Выпускник также должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

Научно-исследовательская деятельность:

-способностью обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления, составлять программу исследования (ПК-1);

- способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой (ПК-3);

способностью разрабатывать программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию (ПК-4);

Проектно-экономическая деятельность:

- способностью использовать количественные и качественные методы для проведения научных исследований и управления инвестиционными процессами (ПК-5);

- способностью оценивать эффективность проектов с учетом фактора неопределенности, владением методами экономического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде (ПК-6);

- способность разрабатывать стратегии поведения экономических агентов на различных рынках (ПК – 7);

Аналитическая деятельность:

-способностью готовить аналитические материалы для управления бизнес-процессами и оценки их эффективности (ПК-8);

- способность составлять прогноз основных социально – экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом (ПК – 10);

- способность разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально – экономической эффективности (ПК – 12)

Организационно-управленческая деятельность:

- способностью руководить экономическими подразделениями (ПК-11);

способностью разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности (ПК-12);

педагогическая:

- способностью разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение для преподавания управленческих дисциплин (ПК-14).

В соответствии с назначением, **основной целью курса** является развитие общекультурной компетенции и формирование иноязычной

профессионально-коммуникативной компетенции магистров, что **предполагает:**

- интегрированное обучение магистров основным речевым видам деятельности на языковом материале профессиональной направленности,
- закрепление навыков реферирования и аннотирования текстов общеэкономического и специального содержания, работы с деловой корреспонденцией;
- развитие навыков ведения дискуссии на общие и профессиональные темы,
- расширение профессионально-ориентированного словарного запаса.

Основная задача подготовки магистрантов состоит в формировании компетенций, необходимых для выполнения конкретных видов профессиональной деятельности в сферах и ситуациях общения, связанных с использованием иностранного языка. Иностранный язык выступает не только как объект изучения, но и как средство совершенствования компетенций, приобретенных магистром ранее.

Программа учитывает как общие, так и предметные компетенции, необходимые для осуществления будущей профессиональной деятельности. Магистранты продолжают совершенствовать основные виды речевой деятельности (письмо, чтение, говорение, аудирование) на иностранном языке по профессиональной и общей тематике.

В результате освоения курса **магистр должен владеть:**

-исследовательскими навыками, владеть исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий.

-уметь решать задачи, относящиеся к изучаемой области, используя междисциплинарный подход,

-формулировать суждения в условиях неполной или ограниченной информации, руководствуясь при этом этическими нормами и сознавая социальную ответственность за свои решения,

-уметь рационально и убедительно обосновывать свои решения и излагать их как специалистам, так и в аудитории непрофессионалов в данной области,

-владеть когнитивными стратегиями для автономного изучения иностранного языка.

В **рамках коммуникативной языковой компетенции обучающийся должен знать:**

- грамматические особенности письменной и устной профессиональной коммуникации на иностранном языке;

-специфику жанров специального дискурса;

- лексические особенности делового общения, включая освоение речевых шаблонов и штампов на иностранном языке;

-важнейшие параметры языка инвестиций и инноваций

- риторические приемы, используемые в презентациях и выступлениях на иностранном языке;
- как выразить аспект содержания и как применить формулу делового письма, эссе, доклада на иностранном языке.

Уметь:

- пользоваться профессиональной лексикой иностранного языка по своей специальности; осуществлять устное и письменное общение на профессиональные темы;
- уметь готовить аналитические материалы и использовать различные источники информации на иностранном языке;
- владеть приемами анализа и синтеза, в том числе осуществлять ситуационный и комплексный анализ, проводить сравнительный анализ; совершенствовать навыки в рамках ИТ-компетенции;
- уметь оперировать в ходе дискуссии обширным лексико-грамматическим аппаратом, вести дискуссию на профессионально-деловые темы на иностранном языке в рамках круглого стола;
- освоить социально-коммуникативные роли в профессионально-деловом общении на иностранном языке;
- уметь реферировать и аннотировать профессионально-деловые письменные и звучащие тексты на иностранном языке;
- совершенствовать различные виды речевой деятельности (письмо, чтение, говорение, аудирование) на иностранном языке;
- эффективно разрабатывать и осуществлять презентацию своего проекта на иностранном языке;

В результате процесса обучения магистранты должны быть в состоянии решать следующие **коммуникативные задачи:**

Говорение:

- уметь вести беседу по темам специальности, полученной в процессе обучения, а также на темы общего характера;
- уметь делать сообщения и доклады на политические, специальные, литературные и лингвострановедческие темы;
- уметь излагать содержание прочитанного или прослушанного материала на английском языке;
- уметь излагать на английском языке содержание прочитанного или прослушанного материла на русском языке;
- уметь аннотировать и реферировать тексты различных функциональных стилей.

Аудирование:

- уметь понимать английскую речь на слух в беседе с преподавателем или носителем языка при непосредственном общении;

- уметь понимать иностранную речь при прослушивании и просмотре аудио- и видеоматериалов.

Чтение:

- владеть всеми видами чтения текстов разных функциональных стилей и жанров**.**

Письмо:

- уметь аннотировать и реферировать тексты различных функциональных стилей;
- уметь написать эссе, тезисы докладов, отзывов, рецензий, статей, заявок на участие в конференциях /симпозиумах/ семинарах/ конгрессах за рубежом.

Перевод:

- уметь переводить с листа или на слух специальные тексты (с иностранного языка на русский и с русского языка на иностранный);
- уметь переводить письменно специальные тексты со словарем языка
- уметь переводить на английский язык доклады, сообщения и иные материалы информационного или специального характера.

Языковой материал.

В рамках заданий по чтению магистрантам предлагаются обзорные упражнения, позволяющие обобщить отдельные, вызывающие трудности, грамматические, стилистические, лексические явления английского языка.

1. Слова-связки.
2. Идиомы в бизнесе.
3. Модальность
4. Инверсия.
5. Фразовые глаголы в деловом английском языке.
6. Префиксы с отрицательным значением.
7. Условные предложения.
8. Описание тенденций.

Данная программа предполагает следующие **формы занятий** по иностранному языку профессионального общения:

- аудиторные (практические) групповые занятия под руководством преподавателя;
- письменные и устные домашние задания;
- обсуждение подготовленных студентами эссе и рефератов;
- ролевые и симуляционные деловые игры;
- презентации, круглые столы;
- анализ деловых ситуаций;
- творческие проекты;
- самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, которая включает освоение

теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных работ, в том числе с использованием мультимедийных средств.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3
1.	Компании Работа в компании	<u>Лексика</u> Альянс Слияния и поглощения. Построение взаимоотношений в новой корпоративной среде. Проекты Планирование проекта. Управление проектом. Работа в команде Структура и типы заседаний. Технология проведения заседаний. Специфическая и взаимосвязанная роль членов команды (коллектива). Руководство командой. Информация Экономия реального времени. Информационные потоки. Автоматизированное управление. IT-технология Уникальные особенности продаж высокотехнологичных продуктов. Продолжающееся улучшение технических характеристик мобильных телефонов. Реклама Средства и формы рекламы. Целевая аудитория. История появления рекламы. Реклама на телевидении. Право Профессии в области права и юриспруденции. Ответственность компании. Бренды Имидж брендов. Брендовый бизнес. Управление брендом. Мировые бренды. Дифференциация лексики по профессиональной сфере е в объеме 300 слов Свободные и устойчивые словосочетания Деловой стиль <u>Фонетика</u> Специфика артикуляции звуков, интонации, акцентуации и ритма нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения, характерные для профессиональной сферы коммуникации; чтение транскрипции. <u>Грамматика</u> Грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении общего характера; основные грамматические явления, характерные для

		профессиональной сферы коммуникации. Говорение: Диалогическая и монологическая речь с использованием наиболее употребительных и относительно простых лексико-грамматических средств в основных профессиональных коммуникативных ситуациях общения. Основы публичной речи (устное сообщение, доклад), презентации Аудирование Понимание диалогической и монологической речи в профессиональной сфере коммуникации. Чтение Виды текстов: несложные прагматические тексты и тексты по широкому и узкому профессиональному профилю коммуникации. Письмо Частное письмо, деловое письмо, сообщение

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Нанотехнологии в сервисе

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью дисциплины является формирование достаточной базы знаний о природе и свойствах нанотехнологий в сервисе и наносистем, о способах улучшения их физико-механических и эксплуатационных свойств, о влиянии технологических методов получения и обработки нанотехнологий в сервисе на качество деталей, а также для получения заданного уровня служебных свойств, необходимых для использования в системах сервиса.

Для выполнения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить физико-химические основы и технологические особенности процессов получения и обработки нанотехнологий в сервисе ОК-2,ПК-5;

- изучить физическую сущность явлений, происходящих в материалах при воздействии на них различных факторов в условиях производства и эксплуатации и влияющих на структуру и свойства нанотехнологий в сервисе ОК-2, ОК-3,ПК-5;

- ознакомить с основными группами металлических и неметаллических нанотехнологий в сервисе, их свойствами и областями применения ПК-8, ПК-9;

- раскрыть сущность основных направлений развития современных технологий в контексте инновационного развития сферы услуг ОК-14, ПК-12, ПК-13;

- сформировать основные понятия по системе оценки показателей качества, предоставляемых услуг в соответствие с требованиями современного потребителя ОК-14, ОК-18, ПК-15.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к общенаучному циклу (вариативная часть, дисциплины по выбору, М1.В.ДВ.2.1).

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- математика ОК-2, ПК-13, ПК-15;

-физика ОК-2, ОК-3, ПК-13;

- химия ОК-2,ОК-3, ОК-14,

- экология ОК-3.

Знания:

- основных понятий, закономерностей и терминологию нанотехнологий в сервисе;

- современных способов производства конструкционных и функциональных нанотехнологий в сервисе;

- научных основ выбора материала с учетом его состава, структуры и физико-химических и механических свойств;

- основных групп и марок конструкционных и функциональных нанотехнологий в сервисе, рациональных областей их применения;

- перспектив развития теории и практики нанотехнологий в сервисеедения в аспекте использования инновационных технологий.

Умения:

- использовать понятия и терминологию нанотехнологий в сервисеедения в практических целях;

- выбирать материал изделия и технологически обосновывать его выбор с точки зрения функциональной принадлежности;

- определять химический состав материала по его марке;

-назначить и обосновать способы обработки нанотехнологий в сервисе с целью получения и свойств, обеспечивающих высокую надежность и работоспособность изделий.

Владения навыками:

- инженерного подхода к решениям технических и технологических задач;

- использования экспериментальных методик определения механических свойств и структуры конструкционных и функциональных нанотехнологий в сервисе;

- работы с типовыми приборами и устройствами для определения структуры и свойств нанотехнологий в сервисе;

- выбора нанотехнологий в сервисе с требуемыми структурой и свойствами для использования в системах сервиса.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- проектирование процесса предоставления услуг ПК-5, ПК-15,

- технические средства предприятий сервиса ПК-5, ПК-15,

- производственная практика ОК-3, ПК-5;

- преддипломная практика ПК-5,ПК-15.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции: (ОК)

-использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

-принимать меры по сохранению и защите экосистемы в холе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

-участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);

-готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

профессиональные компетенции: (ПК)

-готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

-разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);

-к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса. Выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

-готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности (ПК-13);

-к выполнению инновационных процессов в сфере сервиса (ПК-15).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия, закономерности и терминологию нанотехнологий в сервисе;
- современные способы производства конструкционных и функциональных нанотехнологий в сервисе;
- научные основы выбора материала с учетом его состава, структуры и физико-химических и механических свойств;
- основные группы и марки конструкционных и функциональных нанотехнологий в сервисе, рациональные области их применения в системах сервиса;
- перспективы развития теории и практики нанотехнологий в сервисе в аспекте использования инновационных технологий.

Уметь:

- использовать понятия и терминологию нанотехнологий в сервисе в практических целях;

- установить зависимость между составом, строением и свойствами нанотехнологий в сервисе;

- выбрать материал изделия, обосновать его выбор и использование в технических средствах сервиса;

- определять химический состав материала по его марке;

- назначить и обосновать способы обработки нанотехнологий в сервисе с целью получения и свойств, обеспечивающих высокую надежность и работоспособность систем сервиса.

Владеть навыками:

- инженерного подхода к решениям технических и технологических задач в сфере сервиса;

- использования экспериментальных методик по определению механических свойств и структуры конструкционных и функциональных нанотехнологий в сервисе;

- работы с типовыми приборами и устройствами для определения структуры и свойств нанотехнологий в сервисе, используемых в сфере сервиса;

- выбора нанотехнологий в сервисе с требуемыми структурой и свойствами для эксплуатации технических средств сервиса.

4. **Содержание разделов, тем учебной дисциплины**

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема 1. Теоретические и технологические основы производства нанотехнологий в сервисе. Основные свойства, нанотехнологий в сервисе, используемых в системах сервиса	Основы строения и свойств нанотехнологий в сервисе. Атомно-кристаллическая структура металлов. Типы кристаллических решеток металлов и их характеристики. Дефекты кристаллического строения металлов: точечные, линейные, поверхностные дефекты, их классификация и влияние на свойства. Свойства, определяемые при статических, динамических и циклических нагружениях. Свойства, определяющие долговечность и безотказность работы изделий (износостойкость, сопротивление усталости, длительная прочность, сопротивление хрупкому разрушению и др.). Пути повышения прочности нанотехнологий в сервисе. Основные методы получения твердых

			тел. Классификация нанотехнологий в сервисе по агрегатному состоянию: твердые (металлические, неметаллические, композиционные), жидкие (масла, эмульсии, клеи и т.д.), газообразные. Природные источники нанотехнологий в сервисе.
2.	2	Тема 2. Металлические и неметаллические материалы.	Материалы на основе железа. Производство чугуна, продукты доменной плавки. Производство стали. Методы получения сплавов высокого качества: электрошлаковый и двойной вакуумный переплав, электронно-лучевой и плазменно-дуговой переплав, получение монокристаллов с заданными свойствами. Особенности производства цветных металлов (меди, алюминия, титана, никеля и др.) и сплавов на их основе. Получение редких, тугоплавких и драгоценных металлов, их использование в науке и технике. Структуры и физико-механические, специальные и эксплуатационные свойства этих металлов. Общие сведения о неметаллических материалах. Органические и неорганические материалы, особенности их свойств. Области применения неметаллических нанотехнологий в сервисе в качестве конструкционных, фрикционных, антифрикционных, теплозащитных, теплозвукоизолирующих, электротехнических и др. Полимерные материалы и пластмассы. Классификация полимерных нанотехнологий в сервисе, термопластичные и термореактивные полимеры, их разновидности и свойства, области применения. Резина. Состав и свойства технических резиновых нанотехнологий в сервисе. Способы их получения и области применения. Стекла органические и неорганические, их виды, способы получения, свойства и области использования.
3.	2	Тема 3. Технологическая обработка. Методы воздействий на структуру и свойства нанотехнологий в сервисе.	Классификация видов термической обработки. Влияние режимов и параметров термической обработки на свойства нанотехнологий в сервисе. Общая характеристика механических свойств. Твердость нанотехнологий в сервисе. Триботехнические испытания нанотехнологий в сервисе. Методы термического анализа нанотехнологий в сервисе; оптическая, электронно-просвечивающая и растровая микроскопия. Металлографические испытания.
4	2	Тема 4. Перспективные материалы и технологии, применяемые в сервисе.	Классификация слоистых композиционных нанотехнологий в сервисе. Физико-химические основы соединения металлов в твердой и жидкой фазах. Классификация волокнистых композиционных нанотехнологий в сервисе.

			Материалы матриц и упрочняющих волокон, их свойства. Влияние основных способов получения волокнистых композитов на их свойства. Аморфные металлические стекла. Исходные материалы. Принципиальная технологическая схема производства изделий методами порошковой металлургии. Основные способы получения порошковых нанотехнологий в сервисе. Получение аморфных металлических сплавов. Практическое применение аморфных металлических сплавов. Дискретные наноматериалы, способы их получения и компактирования. Применение металлических нанопорошков для получения металломатричных композитов, композитов с неметаллической матрицей, покрытия с наночастицами. Свойства нанотехнологий в сервисе с наночастицами, их применение, перспективы использования.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	1	Тема 1. Теоретические и технологические основы производства нанотехнологий в сервисе. Основные свойства, нанотехнологий в сервисе, используемых в системах сервиса	Основы строения и свойств нанотехнологий в сервисе. Атомно-кристаллическая структура металлов. Типы кристаллических решеток металлов и их характеристики. Дефекты кристаллического строения металлов: точечные, линейные, поверхностные дефекты, их классификация и влияние на свойства. Свойства, определяемые при статических, динамических и циклических нагружениях. Свойства, определяющие долговечность и безотказность работы изделий (износостойкость, сопротивление усталости, длительная прочность, сопротивление хрупкому разрушению и др.). Пути повышения прочности нанотехнологий в сервисе. Основные методы получения твердых тел. Классификация нанотехнологий в сервисе по агрегатному состоянию: твердые (металлические, неметаллические, композиционные), жидкие (масла, эмульсии, клеи и т.д.), газообразные. Природные источники нанотехнологий в сервисе.
2	1	Тема 2. Металлические и неметаллические материалы.	Материалы на основе железа. Производство чугуна, продукты доменной плавки. Производство стали. Методы получения сплавов высокого качества: электрошлаковый и двойной вакуумный переплав, электронно-лучевой и плазменно-дуговой переплав, получение монокристаллов с заданными свойствами. Особенности производства цветных металлов (меди, алюминия, титана, никеля и др.) и сплавов на их основе. Получение редких, тугоплавких и драгоценных металлов, их использование в науке и технике. Структуры и физико-механические,

			специальные и эксплуатационные свойства этих металлов. Общие сведения о неметаллических материалах. Органические и неорганические материалы, особенности их свойств. Области применения неметаллических нанотехнологий в сервисе в качестве конструкционных, фрикционных, антифрикционных, теплозащитных, теплозвукоизолирующих, электротехнических и др. Полимерные материалы и пластмассы. Классификация полимерных нанотехнологий в сервисе, термопластичные и термореактивные полимеры, их разновидности и свойства, области применения. Резина. Состав и свойства технических резиновых нанотехнологий в сервисе. Способы их получения и области применения. Стекла органические и неорганические, их виды, способы получения, свойства и области использования.
3	1	Тема 3. Технологическая обработка. Методы воздействий на структуру и свойства нанотехнологий в сервисе.	Классификация видов термической обработки. Влияние режимов и параметров термической обработки на свойства нанотехнологий в сервисе. Общая характеристика механических свойств. Твердость нанотехнологий в сервисе. Триботехнические испытания нанотехнологий в сервисе. Методы термического анализа нанотехнологий в сервисе; оптическая, электронно-просвечивающая и растровая микроскопия. Металлографические испытания.
3	1	Тема 4. Перспективные материалы и технологии, применяемые в сервисе.	Классификация слоистых композиционных нанотехнологий в сервисе. Физико-химические основы соединения металлов в твердой и жидкой фазах. Классификация волокнистых композиционных нанотехнологий в сервисе. Материалы матриц и упрочняющих волокон, их свойства. Влияние основных способов получения волокнистых композитов на их свойства. Аморфные металлические стекла. Исходные материалы. Принципиальная технологическая схема производства изделий методами порошковой металлургии. Основные способы получения порошковых нанотехнологий в сервисе. Получение аморфных металлических сплавов. Практическое применение аморфных металлических сплавов. Дискретные наноматериалы, способы их получения и компактирования. Применение металлических нанопорошков для получения металломатричных композитов, композитов с неметаллической матрицей, покрытия с наночастицами. Свойства нанотехнологий в

			сервисе с наночастицами, их применение, перспективы использования.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Материаловедение наносистем

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью дисциплины является формирование достаточной базы знаний о природе и свойствах материалов и наносистем, о способах улучшения их физико-механических и эксплуатационных свойств, о влиянии технологических методов получения и обработки материалов на качество деталей, а также для получения заданного уровня служебных свойств, необходимых для использования в системах сервиса.

Для выполнения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить физико-химические основы и технологические особенности процессов получения и обработки материалов ОК-2,ПК-5;

- изучить физическую сущность явлений, происходящих в материалах при воздействии на них различных факторов в условиях производства и эксплуатации и влияющих на структуру и свойства материалов ОК-2, ОК-3,ПК-5;

- ознакомить с основными группами металлических и неметаллических материалов, их свойствами и областями применения ПК-8, ПК-9;

- раскрыть сущность основных направлений развития современных технологий в контексте инновационного развития сферы услуг ОК-14, ПК-12, ПК-13;

- сформировать основные понятия по системе оценки показателей качества, предоставляемых услуг в соответствие с требованиями современного потребителя ОК-14, ОК-18, ПК-15.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к общенаучному циклу (вариативная часть, дисциплины по выбору, М1.В.ДВ.2.2).

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- математика ОК-2, ПК-13, ПК-15;
-физика ОК-2, ОК-3, ПК-13;
- химия ОК-2,ОК-3, ОК-14,
- экология ОК-3.

Знания:

- основных понятий, закономерностей и терминологию материаловедения;
- современных способов производства конструкционных и функциональных материалов;
- научных основ выбора материала с учетом его состава, структуры и физико-химических и механических свойств;
- основных групп и марок конструкционных и функциональных материалов, рациональных областей их применения;
- перспектив развития теории и практики материаловедения в аспекте использования инновационных технологий.

Умения:

- использовать понятия и терминологию материаловедения в практических целях;
- выбирать материал изделия и технологически обосновывать его выбор с точки зрения функциональной принадлежности;
- определять химический состав материала по его марке;
-назначить и обосновать способы обработки материалов с целью получения и свойств, обеспечивающих высокую надежность и работоспособность изделий.

Владения навыками:

- инженерного подхода к решениям технических и технологических задач;
- использования экспериментальных методик определения механических свойств и структуры конструкционных и функциональных материалов;
- работы с типовыми приборами и устройствами для определения структуры и свойств материалов;
- выбора материалов с требуемыми структурой и свойствами для использования в системах сервиса.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- проектирование процесса предоставления услуг ПК-5, ПК-15,
- технические средства предприятий сервиса ПК-5, ПК-15,
- производственная практика ОК-3, ПК-5;
- преддипломная практика ПК-5,ПК-15.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции: (ОК)

-использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

-принимать меры по сохранению и защите экосистемы в холе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

-участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);

-готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

профессиональные компетенции: (ПК)

-готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);

-разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);

-к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса. Выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

-готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности (ПК-13);

-к выполнению инновационных процессов в сфере сервиса (ПК-15).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия, закономерности и терминологию материаловедения;
- современные способы производства конструкционных и функциональных материалов;
- научные основы выбора материала с учетом его состава, структуры и физико-химических и механических свойств;
- основные группы и марки конструкционных и функциональных материалов, рациональные области их применения в системах сервиса;
- перспективы развития теории и практики материаловедения в аспекте использования инновационных технологий.

Уметь:

- использовать понятия и терминологию материаловедения в практических целях;
- установить зависимость между составом, строением и свойствами

материалов;

- выбрать материал изделия, обосновать его выбор и использование в технических средствах сервиса;

- определять химический состав материала по его марке;

- назначить и обосновать способы обработки материалов с целью получения и свойств, обеспечивающих высокую надежность и работоспособность систем сервиса.

Владеть навыками:

- инженерного подхода к решениям технических и технологических задач в сфере сервиса;

- использования экспериментальных методик по определению механических свойств и структуры конструкционных и функциональных материалов;

- работы с типовыми приборами и устройствами для определения структуры и свойств материалов, используемых в сфере сервиса;

- выбора материалов с требуемыми структурой и свойствами для эксплуатации технических средств сервиса.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема 1. Теоретические и технологические основы производства материалов. Основные свойства, материалов, используемых в системах сервиса	Основы строения и свойств материалов. Атомно-кристаллическая структура металлов. Типы кристаллических решеток металлов и их характеристики. Дефекты кристаллического строения металлов: точечные, линейные, поверхностные дефекты, их классификация и влияние на свойства. Свойства, определяемые при статических, динамических и циклических нагружениях. Свойства, определяющие долговечность и безотказность работы изделий (износостойкость, сопротивление усталости, длительная прочность, сопротивление хрупкому разрушению и др.). Пути повышения прочности материалов. Основные методы получения твердых тел. Классификация материалов по агрегатному состоянию: твердые (металлические, неметаллические, композиционные), жидкие (масла, эмульсии, клеи и т.д.), газообразные. Природные источники материалов.

2.	2	Тема 2. Металлические и неметаллические материалы.	Материалы на основе железа. Производство чугуна, продукты доменной плавки. Производство стали. Методы получения сплавов высокого качества: электрошлаковый и двойной вакуумный переплав, электронно-лучевой и плазменно-дуговой переплав, получение монокристаллов с заданными свойствами. Особенности производства цветных металлов (меди, алюминия, титана, никеля и др.) и сплавов на их основе. Получение редких, тугоплавких и драгоценных металлов, их использование в науке и технике. Структуры и физико-механические, специальные и эксплуатационные свойства этих металлов. Общие сведения о неметаллических материалах. Органические и неорганические материалы, особенности их свойств. Области применения неметаллических материалов в качестве конструкционных, фрикционных, антифрикционных, теплозащитных, теплозвукоизолирующих, электротехнических и др. Полимерные материалы и пластмассы. Классификация полимерных материалов, термопластичные и термореактивные полимеры, их разновидности и свойства, области применения. Резина. Состав и свойства технических резиновых материалов. Способы их получения и области применения. Стекла органические и неорганические, их виды, способы получения, свойства и области использования.
3.	2	Тема 3. Технологическая обработка. Методы воздействий на структуру и свойства материалов.	Классификация видов термической обработки. Влияние режимов и параметров термической обработки на свойства материалов. Общая характеристика механических свойств. Твердость материалов. Триботехнические испытания материалов. Методы термического анализа материалов; оптическая, электронно-просвечивающая и растровая микроскопия. Металлографические испытания.
4	2	Тема 4. Перспективные материалы и технологии, применяемые в сервисе.	Классификация слоистых композиционных материалов. Физико-химические основы соединения металлов в твердой и жидкой фазах. Классификация волокнистых композиционных материалов. Материалы матриц и упрочняющих волокон, их свойства. Влияние основных способов получения волокнистых композитов на их свойства. Аморфные металлические стекла. Исходные материалы. Принципиальная технологическая схема производства изделий методами порошковой металлургии. Основные способы получения порошковых материалов. Получение аморфных металлических сплавов.

			Практическое применение аморфных металлических сплавов. Дискретные наноматериалы, способы их получения и компактирования. Применение металлических нанопорошков для получения металломатричных композитов, композитов с неметаллической матрицей, покрытия с наночастицами. Свойства материалов с наночастицами, их применение, перспективы использования.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	1	Тема 1. Теоретические и технологические основы производства материалов. Основные свойства, материалов, используемых в системах сервиса	Основы строения и свойств материалов. Атомно-кристаллическая структура металлов. Типы кристаллических решеток металлов и их характеристики. Дефекты кристаллического строения металлов: точечные, линейные, поверхностные дефекты, их классификация и влияние на свойства. Свойства, определяемые при статических, динамических и циклических нагружениях. Свойства, определяющие долговечность и безотказность работы изделий (износостойкость, сопротивление усталости, длительная прочность, сопротивление хрупкому разрушению и др.). Пути повышения прочности материалов. Основные методы получения твердых тел. Классификация материалов по агрегатному состоянию: твердые (металлические, неметаллические, композиционные), жидкие (масла, эмульсии, клеи и т.д.), газообразные. Природные источники материалов.
2	1	Тема 2. Металлические и неметаллические материалы.	Материалы на основе железа. Производство чугуна, продукты доменной плавки. Производство стали. Методы получения сплавов высокого качества: электрошлаковый и двойной вакуумный переплав, электронно-лучевой и плазменно-дуговой переплав, получение монокристаллов с заданными свойствами. Особенности производства цветных металлов (меди, алюминия, титана, никеля и др.) и сплавов на их основе. Получение редких, тугоплавких и драгоценных металлов, их использование в науке и технике. Структуры и физико-механические, специальные и эксплуатационные свойства этих металлов. Общие сведения о неметаллических материалах. Органические и неорганические материалы, особенности их свойств. Области применения неметаллических материалов в качестве конструкционных, фрикционных, антифрикционных, теплозащитных, теплозвукоизолирующих, электротехнических и др. Полимерные материалы и пластмассы.

			Классификация полимерных материалов, термопластичные и термореактивные полимеры, их разновидности и свойства, области применения. Резина. Состав и свойства технических резиновых материалов. Способы их получения и области применения. Стекла органические и неорганические, их виды, способы получения, свойства и области использования.
3	1	Тема 3. Технологическая обработка. Методы воздействий на структуру и свойства материалов.	Классификация видов термической обработки. Влияние режимов и параметров термической обработки на свойства материалов. Общая характеристика механических свойств. Твердость материалов. Триботехнические испытания материалов. Методы термического анализа материалов; оптическая, электронно-просвечивающая и растровая микроскопия. Металлографические испытания.
3	1	Тема 4. Перспективные материалы и технологии, применяемые в сервисе.	Классификация слоистых композиционных материалов. Физико-химические основы соединения металлов в твердой и жидкой фазах. Классификация волокнистых композиционных материалов. Материалы матриц и упрочняющих волокон, их свойства. Влияние основных способов получения волокнистых композитов на их свойства. Аморфные металлические стекла. Исходные материалы. Принципиальная технологическая схема производства изделий методами порошковой металлургии. Основные способы получения порошковых материалов. Получение аморфных металлических сплавов. Практическое применение аморфных металлических сплавов. Дискретные наноматериалы, способы их получения и компактирования. Применение металлических нанопорошков для получения металломатричных композитов, композитов с неметаллической матрицей, покрытия с наночастицами. Свойства материалов с наночастицами, их применение, перспективы использования.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН

направление подготовки

100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

Часть 2
Профессиональный цикл

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса.» является формирование у обучающихся теоретических знаний , необходимых для последующего использования современных достижений в области экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса при разработке и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» является дисциплиной профессионального цикла базовой части (М2.Б.1) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

-Математика ОК-11, ПК-13;

-Физика ПК-9, ПК-13,

-Материаловедение ОК-11, ПК-3, ПК-9, ПК-12,

-Основы функционирования систем сервиса ОК- 14, ПК-3, ПК-9,ПК-12,ПК-13,

- Технологические процессы в сервисе ОК- 14, ПК-9,ПК-12,ПК-13.

Знания:

- основных закономерностей и законов протекания физических, химических, тепловых, гидравлических и др. процессов, используемых в системах сервиса;

- основных положений формирования комплексов технологического оборудования для выполнения работ по экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса;

основных понятий системы оценки показателей качества, предоставляемых услуг в соответствие с потребностями современного человека.

Умения:

- интерпретировать и экстраполировать, имеющиеся знания для решения вопросов повышения качества проведения работ по экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса;

- анализировать и оценивать уровень технических средств, используемых в раз.

- на научной основе организовать трудовую деятельность в аспекте сервисного обслуживания в сфере услуг;

- выбирать средства и методы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.

Владения навыками:

- анализа уровня технологичности оборудования, используемого для экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;

- поиска инновационных решений при выборе технологий экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;

- персонифицированного подхода при обслуживании индивидуальных потребителей и использования инновационных технологий с целью повышения качества предоставляемых услуг.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.

- Инфраструктура предприятий сервиса ОК-7; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-15; ПК-19.

- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции: (ОК)

способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценить результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы, в том числе в сфере проведения научных исследований (ОК- 9);

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью самостоятельно или в составе группы вести научный поиск, реализуя специальные средства и методы получения новых знаний (ОК-13);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15);

профессиональные компетенции: (ПК)

готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы (ПК1);

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК 3);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК 6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК- 7);

готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК- 9);

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК- 10);

готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК- 11).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- содержание ключевых понятий и терминов используемых в профессиональной деятельности;

- методологические основы формирования системы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса с учетом внешних и внутренних факторов;

- теоретические и эмпирические законы, современные методы использования высоко технологичных технических средств для экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;

производства материальных и нематериальных услуг в современном обществе;

- методологические аспекты реализации инновационных проектов в сфере сервиса.

Уметь:

- анализировать научно-техническую информацию в области сферы обслуживания;

- определять направления совершенствования методов использования технологического оборудования с учетом инновационного развития систем сервиса в целом с учетом этнокультурных, исторических, религиозных, природных и социальных факторов;

Владеть навыками:

- анализа социально значимых процессов и явлений при формировании процессов обслуживания населения;

- практического применения знаний в области разработки и реализации инновационных методов проведения технологических работ на высокотехнологичном оборудования для оказания сервисных услуг;

- поиска оптимальных вариантов использования технологических процессов в системах сервиса с целью повышения качества обслуживания.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема1 Характеристики объектов и систем сервиса. Общие положения термины и определения экспертизы	Законодательно-нормативная база и нормативно-техническая документация объектов и систем сервиса. Категории предприятий сервиса и их

		и диагностики. Принципы, виды и средства проведения экспертизы и диагностики.	характеристика. Критерии оценки состояний объектов и систем сервиса. Технические параметры объектов и систем сервиса и выбор диагностических признаков Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Роль, задачи и структура дисциплины в подготовке специалистов сервиса. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов и систем сервиса. Виды и классификация объектов и систем сервиса. Методы поиска неисправностей. Характеристика технологических и технических систем и их контролепригодность. Неисправности, характер и причины их возникновения. Характеристика и классификация отказов, повреждений и дефектов объектов и систем сервиса.
2	2	Тема 2 Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация и проведение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.	Общие вопросы организации и проведения экспертизы и диагностики. Классификация экспертизы и диагностики по организационным и технологическим признакам. Виды и режимы диагностирования и их связь с техническим обслуживанием и ремонтом объектов и систем сервиса. Факторы, влияющие на организацию экспертизы и диагностики. Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса. Прогнозирование остаточного ресурса объектов и систем сервиса. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики. Выбор эксплуатационных параметров и конструкции тензометров для определения кинематических характеристик объектов и систем сервиса. Подбор тензометров для определения сил, моментов и мощности на элементах объектов и систем сервиса

№ п/п	№ курса	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема1 Характеристики объектов и систем сервиса. Общие положения термины	Законодательно-нормативная база и нормативно-техническая документация объектов и систем сервиса.

		и определения экспертизы и диагностики. Принципы, виды и средства проведения экспертизы и диагностики.	Категории предприятий сервиса и их характеристика. Критерии оценки состояний объектов и систем сервиса. Технические параметры объектов и систем сервиса и выбор диагностических признаков Состояние и основные направления развития экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Роль, задачи и структура дисциплины в подготовке специалистов сервиса. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов и систем сервиса. Виды и классификация объектов и систем сервиса. Методы поиска неисправностей. Характеристика технологических и технических систем и их контролепригодность. Неисправности, характер и причины их возникновения. Характеристика и классификация отказов, повреждений и дефектов объектов и систем сервиса.
2	2	Тема 2 Экспериментальная диагностика объектов и систем сервиса. Организация и проведение экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса.	Общие вопросы организации и проведения экспертизы и диагностики. Классификация экспертизы и диагностики по организационным и технологическим признакам. Виды и режимы диагностирования и их связь с техническим обслуживанием и ремонтом объектов и систем сервиса. Факторы, влияющие на организацию экспертизы и диагностики. Формы организации экспертизы и диагностики в зависимости от свойств объектов и систем сервиса. Прогнозирование остаточного ресурса объектов и систем сервиса. Методы определения оптимальной периодичности проведения экспертизы и диагностики. Выбор эксплуатационных параметров и конструкции тензометров для определения кинематических характеристик объектов и систем сервиса. Подбор тензометров для определения сил, моментов и мощности на элементах объектов и систем сервиса

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, необходимых для последующего использования в области проектирования процесса оказания услуг и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам оптимизация процессов предоставления услуг, на основе моделирования объектов и технологических систем сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» является дисциплиной профессионального цикла базовой части (М2.Б.2) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Организация и планирование эксперимента ОК-15; ПК-2; ПК-15; ПК-17.
- Математическое моделирование систем сервиса ОК-7; ОК-11; ПК-15; ПК -18.
- Методы естественно - научных исследований в сервисе ОК-7; ОК-9; ОК-15; ПК-6; ПК-17

Знания:

- принципов организации и планирования экспериментов;
- основ математического моделирования систем сервиса;
- методов естественно - научных исследований в сервисе.

Умения:

- использовать принципы организации и планирования экспериментов;
- формулировать задачи для математического моделирования систем сервиса;
- использовать методы естественно - научных исследований в сервисе.

Владения навыками:

- организации и планирования экспериментов;
- применения математического моделирования систем сервиса;
- проведения естественно - научных исследований в сервисе.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.
- Инфраструктура предприятий сервиса ОК-7; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-15; ПК-19.
- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценить результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы, в том числе в сфере проведения научных исследований (ОК-9)

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных

компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15).

профессиональные компетенции (ПК):

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

готовностью разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности (ПК-5);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК- 7);

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ (ПК- 8);

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК- 10);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15);

готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК- 16);

готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-18).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса;
- этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений.

Уметь:

- моделировать деятельности специализированных объектов сервиса;
- проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

- использовать модели систем сервиса для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса.

Владеть навыками:

- методикой постановки задач оптимизации и моделирования объектов и систем сервиса;
- методами иммитационного моделирования процессов сервиса.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема 1 Теория моделирования сложных систем	Классификации сложных систем. Модель состава системы. Структура как соединение моделей. Модели «черного» и «белого» ящика, взаимосвязь. Динамические и статические модели. Теория подобия физических систем.
2	2	Тема 2 Методология процессов оптимизации объектов и систем сервиса	Этапы построения моделей сложных систем. Особенности систем сервиса как объектов управления. Общий цикл оптимизации объектов и систем сервиса. Оптимизация на основе функционально - стоимостного анализа сервисной деятельности.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема 1 Теория моделирования сложных систем	Классификации сложных систем. Модель состава системы. Структура как соединение моделей. Модели «черного» и «белого» ящика, взаимосвязь. Динамические и статические модели. Теория подобия физических систем.
2	2	Тема 2 Методология процессов оптимизации объектов и систем сервиса	Этапы построения моделей сложных систем. Особенности систем сервиса как объектов управления. Общий цикл оптимизации объектов и систем сервиса. Оптимизация на основе функционально - стоимостного анализа сервисной деятельности.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством услуг и работ

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление качеством услуг и работ» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, необходимых для последующего использования в области проектирования процесса оказания услуг и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Управление качеством услуг и работ» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам оптимизация процессов предоставления услуг, на основе моделирования объектов и технологических систем сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством услуг и работ» является дисциплиной профессионального цикла базовой части (М2.Б.3) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Организация и планирование эксперимента ОК-15; ПК-2; ПК-15; ПК-17.
- Математическое моделирование систем сервиса ОК-7; ОК-11; ПК-15; ПК -18.
- Методы естественно - научных исследований в сервисе ОК-7; ОК-9; ОК-15; ПК-6; ПК-17

Знания:

- принципов организации и планирования экспериментов;
- основ математического моделирования систем сервиса;
- методов естественно - научных исследований в сервисе.

Умения:

- использовать принципы организации и планирования экспериментов;
- формулировать задачи для математического моделирования систем сервиса;
- использовать методы естественно - научных исследований в сервисе.

Владения навыками:
- организации и планирования экспериментов;
- применения математического моделирования систем сервиса;
- проведения естественно - научных исследований в сервисе.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:
- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.
- Инфраструктура предприятий сервиса ОК-7; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-15; ПК-19.
- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценить результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы, в том числе в сфере проведения научных исследований (ОК-9)

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15).

профессиональные компетенции (ПК):

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

готовностью разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности (ПК-5);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК- 7);

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ (ПК- 8);

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК- 10);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15);

готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК- 16);

готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-18).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса;
- этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений.

Уметь:

- моделировать деятельности специализированных объектов сервиса;
- проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- использовать модели систем сервиса для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса.

Владеть навыками:

- методикой постановки задач оптимизации и моделирования объектов и систем сервиса;
- методами иммитационного моделирования процессов сервиса.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема 1 Теория моделирования сложных систем	Классификации сложных систем. Модель состава системы. Структура как соединение моделей. Модели «черного» и «белого» ящика, взаимосвязь. Динамические и статические модели. Теория подобия физических систем.
2	2	Тема 2 Методология процессов оптимизации объектов и систем сервиса	Этапы построения моделей сложных систем. Особенности систем сервиса как объектов управления. Общий цикл оптимизации объектов и систем сервиса. Оптимизация на основе функционально - стоимостного анализа сервисной деятельности.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема 1 Теория моделирования сложных систем	Классификации сложных систем. Модель состава системы. Структура как соединение моделей. Модели «черного» и «белого» ящика, взаимосвязь. Динамические и статические модели. Теория подобия физических систем.
2	2	Тема 2 Методология процессов оптимизации объектов и систем сервиса	Этапы построения моделей сложных систем. Особенности систем сервиса как объектов управления. Общий цикл оптимизации объектов и систем сервиса. Оптимизация на основе функционально - стоимостного анализа сервисной деятельности.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Экономический анализ деятельности предприятий сервиса

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, необходимых для последующего использования в области проектирования процесса оказания услуг и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам оптимизация процессов предоставления услуг, на основе моделирования объектов и технологических систем сервиса).

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса» является дисциплиной профессионального цикла базовой части (М2.Б.4) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Организация и планирование эксперимента ОК-15; ПК-2; ПК-15; ПК-17.
- Математическое моделирование систем сервиса ОК-7; ОК-11; ПК-15; ПК -18.
- Методы естественно - научных исследований в сервисе ОК-7; ОК-9; ОК-15; ПК-6; ПК-17

Знания:

- принципов организации и планирования экспериментов;
- основ математического моделирования систем сервиса;
- методов естественно - научных исследований в сервисе.

Умения:

- использовать принципы организации и планирования экспериментов;
- формулировать задачи для математического моделирования систем сервиса;
- использовать методы естественно - научных исследований в сервисе.

Владения навыками:

- организации и планирования экспериментов;
- применения математического моделирования систем сервиса;
- проведения естественно - научных исследований в сервисе.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.
- Инфраструктура предприятий сервиса ОК-7; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-15; ПК-19.
- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценить результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы, в том числе в сфере проведения научных исследований (ОК-9)

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных

компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15).

профессиональные компетенции (ПК):

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

готовностью разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности (ПК-5);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК- 7);

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ (ПК- 8);

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК- 10);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15);

готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК- 16);

готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-18).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса;
- этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений.

Уметь:

- моделировать деятельности специализированных объектов сервиса;
- проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

- использовать модели систем сервиса для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса.

Владеть навыками:

- методикой постановки задач оптимизации и моделирования объектов и систем сервиса;
- методами иммитационного моделирования процессов сервиса.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема 1 Теория моделирования сложных систем	Классификации сложных систем. Модель состава системы. Структура как соединение моделей. Модели «черного» и «белого» ящика, взаимосвязь. Динамические и статические модели. Теория подобия физических систем.
2	2	Тема 2 Методология процессов оптимизации объектов и систем сервиса	Этапы построения моделей сложных систем. Особенности систем сервиса как объектов управления. Общий цикл оптимизации объектов и систем сервиса. Оптимизация на основе функционально - стоимостного анализа сервисной деятельности.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема 1 Теория моделирования сложных систем	Классификации сложных систем. Модель состава системы. Структура как соединение моделей. Модели «черного» и «белого» ящика, взаимосвязь. Динамические и статические модели. Теория подобия физических систем.
2	2	Тема 2 Методология процессов оптимизации объектов и систем сервиса	Этапы построения моделей сложных систем. Особенности систем сервиса как объектов управления. Общий цикл оптимизации объектов и систем сервиса. Оптимизация на основе функционально - стоимостного анализа сервисной деятельности.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Техническое регулирование в сервисе

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Техническое регулирование в сервисе» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков, необходимых для последующего использования в области технического регулирования процессов предоставления услуг и внедрения технических регламентов в технологические процессы обслуживания населения, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Техническое регулирование в сервисе» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам технического регулирования в процессе предоставления услуг.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Техническое регулирование в сервисе» является дисциплиной профессионального цикла вариативной части (М2.В.ОД1) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Организация и планирование эксперимента ОК-15; ПК-2; ПК-15; ПК-17.
- Математическое моделирование систем сервиса ОК-7; ОК-11; ПК-15; ПК -18.
- Методы естественно - научных исследований в сервисе ОК-7; ОК-9; ОК-15; ПК-6; ПК-17

Знания:

- принципов организации и планирования процессов оказания услуг;
- основ технического обеспечения систем сервиса;
- методов естественно - научных исследований в сервисе.

Умения:

- использовать принципы экспертизы и диагностики систем сервиса;

- формулировать задачи реализации процесса предоставления услуг насе- лению;

- использовать технические регламенты при формировании процесса оказания услуг.

Владения навыками:

- использования закона о техническом регулировании в области сервиса; - применения математического моделирования систем сервиса;

- проведения исследований в аспекте использования технических регла- ментов в системах сервиса.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-15; ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-17; ПК-18; ПК-19.

- Инфраструктура предприятий сервиса ОК-7; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК-8; ПК-10; ПК-15; ПК-19.

- Производственная практика ОК-7; ОК-11; ПК-2; ПК-10; ПК-16.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью предусмотреть меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к участию в общественно-политической жизни (ОК-4);

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценить результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы, в том числе в сфере проведения научных исследований (ОК-9)

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, критическому осмыслению, систематизации, прогнозированию, постановке целей и выбору путей их достижения; умеет анализировать логику рассуждений и высказываний (ОК-16).

профессиональные компетенции (ПК):

готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы (ПК- 1);

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

готовностью разрабатывать необходимое программное обеспечение для сервисной деятельности (ПК-5);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК- 9);

готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса(ПК- 12);

готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности (ПК-13).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- принципы технического регулирования деятельности предприятий сферы сервиса;
- этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений.

Уметь:

- регламентировать деятельность объектов сервиса;
- проводить выбор критериев оптимизации процесса обслуживания в соответствии с запросами потребителей;
- использовать технические регламенты для повышения качества предоставляемых услуг.

Владеть навыками:

- методикой постановки задач регламентирования объектов и систем сервиса;
- использования технических регламентов в процессах проектирования

и предоставления услуг.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	2	3	4
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема 1 Основные принципы регулирования на рынке услуг	Задачи регулирования потребительского рынка направлено на обеспечение условий для гармоничного развития индивидуальных, коллективных и общественных потребностей в товарах и услугах, что можно рассматривать как гарантию устойчивого развития общества. Системный характер любого явления или процесса подразумевает наличие определенных принципов его протекания. Функционирование потребительского рынка — сложный механизм взаимодействия социальных, экономических, правовых, административных, политических и других элементов. Авторское видение совокупности принципов государственного регулирования потребительского рынка сводится к выделению трех их групп: целевые, функционально-процессуальные и структурно-организационные.
2	2	Тема 2 Функции государства по регулированию потребительского рынка товаров и услуг	Принцип системности и комплексности в управлении потребительским рынком. Это, во-первых, рассмотрение рынка как системы, состоящей из отдельных подсистем равнозначного содержания. Рынок в этой связи представляется полисистемой многомерного характера. В качестве подсистем должны рассматриваться названные выше элементы рынка: спрос, предложение, инфраструктура и т.д. Во-вторых, управление рынком должно осуществляться комплексно на основе всестороннего учета всех факторов, воздействующих на объект управления. Комплексность управления рынком в свою

			очередь предполагает надежное информационное обеспечение процесса управления. Принцип сочетания централизации и децентрализации в управлении рынком. Он означает наилучшее распределение прав и ответственности в реализации рыночной политики между уровнями управления, в первую очередь между органами государственного управления республиканского и местного уровней. Реализация принципа предполагает оптимальное сочетание вертикальных связей подчинения и горизонтальных связей координации-согласования. Принцип научности, означающий создание соответствующей научно-методологической базы для эффективного регулирования потребительского рынка. К этой деятельности должны быть привлечены квалифицированные кадры ученых. Научный подход в обеспечении эффективности работы по управлению рыночными процессами включает соответствующую методологическую схему и организационные структуры как специальные, так и научно-прикладного характера. Принцип территориально-отраслевого единства. Он направлен на согласование функциональных и региональных интересов в управленческой практике. Его реализация предполагает разделение функций и полномочий между административной и функциональной властью. Отсутствие в настоящее время четкого административно-

			функционального разделения приводит к дублированию управленческой деятельности, ее несогласованности и противоречивости.

№ п/п	№ курса	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема 1 Основные принципы регулирования на рынке услуг	Задачи регулирования потребительского рынка направлено на обеспечение условий для гармоничного развития индивидуальных, коллективных и общественных потребностей в товарах и услугах, что можно рассматривать как гарантию устойчивого развития общества. Системный характер любого явления или процесса подразумевает наличие определенных принципов его протекания. Функционирование потребительского рынка — сложный механизм взаимодействия социальных, экономических, правовых, административных, политических и других элементов. Авторское видение совокупности принципов государственного регулирования потребительского рынка сводится к выделению трех их групп: целевые, функционально-процессуальные и структурно-организационные.
2	2	Тема 2 Функции государства по регулированию потребительского рынка товаров и услуг	Принцип системности и комплексности в управлении потребительским рынком. Это, во-первых, рассмотрение рынка как системы, состоящей из отдельных подсистем равнозначного содержания. Рынок в этой связи представляется полисистемой многомерного характера. В качестве подсистем должны рассматриваться названные выше элементы рынка: спрос, предложение, инфраструктура и т.д. Во-вторых, управление рынком должно осуществляться комплексно на основе всестороннего учета всех факторов, воздействующих на объект управления. Комплексность управления рынком в свою

			очередь предполагает надежное информационное обеспечение процесса управления. Принцип сочетания централизации и децентрализации в управлении рынком. Он означает наилучшее распределение прав и ответственности в реализации рыночной политики между уровнями управления, в первую очередь между органами государственного управления республиканского и местного уровней. Реализация принципа предполагает оптимальное сочетание вертикальных связей подчинения и горизонтальных связей координации-согласования. Принцип научности, означающий создание соответствующей научно-методологической базы для эффективного регулирования потребительского рынка. К этой деятельности должны быть привлечены квалифицированные кадры ученых. Научный подход в обеспечении эффективности работы по управлению рыночными процессами включает соответствующую методологическую схему и организационные структуры как специальные, так и научно-прикладного характера. Принцип территориально-отраслевого единства. Он направлен на согласование функциональных и региональных интересов в управленческой практике. Его реализация предполагает разделение функций и полномочий между административной и функциональной властью. Отсутствие в настоящее время четкого административно-

			функционального разделения приводит к дублированию управленческой деятельности, ее несогласованности и противоречивости.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Инновационные технологии в сервисе

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Инновационные технологии в сервисе» является формирование у обучающихся теоретических знаний, необходимых для последующего использования современных достижений в области инновационных технологий при разработке и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Инновационные технологии в сервисе» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам использования инновационных технологий в сфере сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Инновационные технологии в сервисе» является дисциплиной профессионального цикла вариативной части (М2.В.ОД2.) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

-Математика ОК-11, ПК-13;

-Физика ПК-9, ПК-13,

-Материаловедение ОК-11, ПК-3, ПК-9, ПК-12,

-Основы функционирования систем сервиса ОК- 14, ПК-3, ПК-9,ПК-12,ПК-13,

- Технологические процессы в сервисе ОК- 14, ПК-9,ПК-12,ПК-13.

Знания:

- основных закономерностей и законов протекания физических, химических, тепловых, гидравлических и др. процессов, используемых в технологических процессах сервиса;

- основных положений формирования комплексов технологического оборудования для выполнения технологических работ;

основных понятий системы оценки показателей качества, предоставляемых услуг в соответствие с потребностями современного человека.

Умения:

- интерпретировать и экстраполировать, имеющиеся знания для решения вопросов повышения качества проведения технологических работ при реализации процессов оказания услуг населению;
- анализировать и оценивать уровень технических средств, используемых в раз.
- на научной основе организовать трудовую деятельность в аспекте технологического обслуживания в сфере услуг;
- выбирать подходы, средства и методы оптимизации процесса проведения технологических работ с учетом внешних и внутренних факторов.

Владения навыками:

- анализа уровня технологичности оборудования используемого для обслуживания потребителей;
- поиска инновационных решений при выборе технологий обслуживания;
- персонифицированного подхода при обслуживании индивидуальных потребителей и использования инновационных технологий с целью повышения качества предоставляемых услуг.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-14, ПК-10, ПК-15,
- Производственная практика ОК-7 ,ОК-8, ОК-9, ОК-11, ПК-2, ПК-3, ПК-9,ПК-10, ПК-16

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции: (ОК)

- способностью предусмотреть меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

-способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к участию в общественно-политической жизни (ОК-4);

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью самостоятельно или в составе группы вести научный поиск, реализуя специальные средства и методы получения новых знаний (ОК-13);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15);

владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, критическому осмыслению, систематизации, прогнозированию, постановке целей и выбору путей их достижения; умеет анализировать логику рассуждений и высказываний (ОК-16).

профессиональные компетенции: (ПК)

-готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК- 7);

готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса (ПК- 12);

способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-15).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- содержание ключевых понятий и терминов используемых в профессиональной деятельности;

- методологические основы формирования системы технологического построения процесса обслуживания с учетом внешних и внутренних факторов;

- теоретические и эмпирические законы, современные методы использования высоко технологичных технических средств для производства материальных и нематериальных услуг в современном обществе;

- методологические аспекты реализации инновационных проектов в сфере сервиса.

Уметь:

- анализировать научно-техническую информацию в области сферы обслуживания;

- определять направления совершенствования методов использования технологического оборудования с учетом инновационного развития систем сервиса в целом с учетом этнокультурных, исторических, религиозных, природных и социальных факторов.

Владеть навыками:

- анализа социально значимых процессов и явлений при формировании процессов обслуживания населения;

- практического применения знаний в области разработки и реализации инновационных методов проведения технологических работ на высоко технологичном оборудования для оказания сервисных услуг;

- поиска оптимальных вариантов использования технологических процессов в системах сервиса с целью повышения качества обслуживания.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема1 Инновационные технологические процессы систем и материальных объектов сервиса	Инновационные методы исследования систем сервиса. Современные технологии оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса Особенности современной базы инновационного технологического оборудования Материальные и нематериальные услуги- база для формирования инновационных методов

			обслуживания. Специфика технологических процессов в системах сервиса. Классификации технологических процессов по различным квалификационным признакам. Использование инновационных материалов в процессе оказания услуг. Формирование способов совершенствования процесса оказания услуг. Системы оценки показателей качества сервиса для материальных и нематериальных услуг. Особенности использования инноваций в процессе предоставления материальных и нематериальных услуг.

* - практическое занятие имеет продолжительность 4 часа

№ п/п	№ курса	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема1 Инновационные технологические процессы систем и материальных объектов сервиса	Инновационные методы исследования систем сервиса. Современные технологии оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса Особенности современной базы инновационного технологического оборудования Материальные и нематериальные услуги- база для формирования инновационных методов обслуживания. Специфика технологических процессов в системах сервиса. Классификации технологических процессов по различным квалификационным признакам. Использование инновационных материалов в процессе оказания услуг. Формирование

			способов совершенствования процесса оказания услуг. Системы оценки показателей качества сервиса для материальных и нематериальных услуг. Особенности использования инноваций в процессе предоставления материальных и нематериальных услуг.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Инфраструктура предприятий сервиса

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Инфраструктура предприятий сервиса» является создание системы теоретических знаний, умений и практических навыков, позволяющих грамотно решать вопросы, связанные с разработкой или совершенствованием инфраструктуры предприятий сервиса по различным направлениям деятельности, а также для дальнейшей научно-исследовательской и организационно-управленческой деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Инфраструктура предприятий сервиса» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам организации или совершенствования инфраструктуры предприятий сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Инфраструктура предприятий сервиса» является дисциплиной профессионального цикла вариативной части (М2.В.ОД.3) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Инновационные технологии в сервисе ОК-3; ОК-7; ОК-16; ПК-4; ПК-7; ПК-19.
- Техническое регулирование в сервисе ОК-3; ОК-4; ОК-7; ОК-16; ПК-4; ПК-6; ПК-9.
- Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса ОК-7; ОК-9; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК-10; ПК-15.

Знания:

- основных проблем организации обслуживания клиентов при предоставлении услуг, специфики требований потребителей к различным объектам и системам сервиса;
- основных категорий в области инноваций при разработке и производстве товаров, оказания услуг, выполнения работ;

- основных положений технического регулирования в сервисе;

- **содержания инновационной деятельности при предоставлении услуг и выполнении сопутствующих работ;**

- принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса;

- этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений.

Умения:

- организовывать профессиональную деятельность с учетом правовых норм и принципов технического регулирования;

- интерпретировать и экстраполировать, имеющиеся знания по инновационной деятельности для решения вопросов повышения качества обслуживания населения;

- моделировать деятельность специализированных объектов сервиса и использовать модели систем сервиса для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса;

- проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

- выбирать подходы, средства и методы оптимизации процессов сервиса с учетом внешних и внутренних факторов.

Владения навыками:

- организации профессиональную деятельность с учетом принципов технического регулирования, а также правовых норм в процессе удовлетворения потребностей человека;

- поиска компромиссных решений на основе иммитационного моделирования процессов сервиса с учетом инноваций по возможным вариантам и качеству обслуживания;

- поиска оптимальных вариантов при формировании систем обслуживания, а также приемами интерпретации и экстраполяции, имеющихся знаний по проблемам комплексного подхода повышения уровня обслуживания;

- методикой постановки задач оптимизации и моделирования объектов и систем сервиса для осуществления персонифицированного подхода в работе с клиентом.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Производственная практика ОК-7; ПК-2; ПК-9; ПК-10.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у

обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью предусмотреть меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к участию в общественно-политической жизни (ОК-4);

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью в качестве руководителя подразделения, лидера группы сотрудников формировать цели команды, принимать решения в ситуациях риска, учитывая цену ошибки, вести обучение и оказывать помощь сотрудникам (ОК-8);

владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, критическому осмыслению, систематизации, прогнозированию, постановке целей и выбору путей их достижения; умеет анализировать логику рассуждений и высказываний (ОК-16).

профессиональные компетенции (ПК):

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК-3);

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК- 7);

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ (ПК- 8);

готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК-9);

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК- 10);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15);

способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-19).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- специфику требований потребителей к различным предприятиям сервиса;
- основы проектирования инфраструктуры предприятий сервиса;
- основные нормы и правила организации инфраструктуры предприятий сервиса.

Уметь:

- анализировать специфику требований потребителей к различным предприятиям сервиса;
- применять методику проектирования инфраструктуры предприятий сервиса;
- соблюдать основные нормы и правила организации инфраструктуры предприятий сервиса.

Владеть навыками:

- разработки технических условий для организации инфраструктуры предприятиям сервиса с учетом требований потребителей;
- применения основных норм и правил организации инфраструктуры предприятий сервиса при их проектировании;
- исследования возможностей совершенствования инфраструктуры предприятий сервиса для повышения качества обслуживания.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	3	Тема 1 Теоретические основы проектирования инфраструктуры предприятий сервиса	Генерального план предприятия, требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий сервиса. Объемно-планировочные решения зданий и сооружений. Планировка основных производственных подразделений. Планировка вспомогательных и обслуживающих подразделений.

2	3	Тема 2 Организация процесса функционирования инфраструктуры предприятий сервиса	Технологическое проектирование инфраструктуры предприятия сервиса. Организация планирования. Показатели оценки уровня эффективности основного производства. Организация микроклимата в помещении на предприятиях сервиса. Организации труда. Соблюдение требований безопасности жизнедеятельности и охраны труда на предприятиях сервиса. Изучение основ экологической безопасности на предприятиях сервиса.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема 1 Теоретические основы проектирования инфраструктуры предприятий сервиса	Генерального план предприятия, требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий сервиса. Объемно-планировочные решения зданий и сооружений. Планировка основных производственных подразделений. Планировка вспомогательных и обслуживающих подразделений.
2	2	Тема 2 Организация процесса функционирования инфраструктуры предприятий сервиса	Технологическое проектирование инфраструктуры предприятия сервиса. Организация планирования. Показатели оценки уровня эффективности основного производства. Организация микроклимата в помещении на предприятиях сервиса. Организации труда. Соблюдение требований безопасности жизнедеятельности и охраны труда на предприятиях сервиса. Изучение основ экологической безопасности на предприятиях сервиса.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Система автоматизированного проектирования в сервисе

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Система автоматизированного проектирования в сервисе» является формирование у обучающихся теоретических знаний , необходимых для последующего использования современных достижений в области инновационных технологий при разработке и внедрении технологических процессов обслуживания в различных направлениях сферы сервиса, а также в дальнейшей исследовательской, управленческой и практической деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Система автоматизированного проектирования в сервисе» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам использования инновационных технологий в сфере сервиса).

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Система автоматизированного проектирования в сервисе» является дисциплиной профессионального цикла вариативной части (М2.В.ОД5.) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

-Математика ОК-11, ПК-13;

-Физика ПК-9, ПК-13,

-Материаловедение ОК-11, ПК-3, ПК-9, ПК-12,

-Основы функционирования систем сервиса ОК- 14, ПК-3, ПК-9,ПК-12,ПК-13,

- Технологические процессы в сервисе ОК- 14, ПК-9,ПК-12,ПК-13.

Знания:

- основных закономерностей и законов протекания физических, химических, тепловых, гидравлических и др. процессов, используемых в технологических процессах сервиса;

- основных положений формирования комплексов технологического оборудования для выполнения технологических работ;

основных понятий системы оценки показателей качества, предоставляемых услуг в соответствие с потребностями современного человека.

Умения:

- интерпретировать и экстраполировать, имеющиеся знания для решения вопросов повышения качества проведения технологических работ при реализации процессов оказания услуг населению;
- анализировать и оценивать уровень технических средств, используемых в раз.
- на научной основе организовать трудовую деятельность в аспекте технологического обслуживания в сфере услуг;
- выбирать подходы, средства и методы оптимизации процесса проведения технологических работ с учетом внешних и внутренних факторов.

Владения навыками:

- анализа уровня технологичности оборудования используемого для обслуживания потребителей;
- поиска инновационных решений при выборе технологий обслуживания;
- персонифицированного подхода при обслуживании индивидуальных потребителей и использования инновационных технологий с целью повышения качества предоставляемых услуг.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Стратегии сервиса ОК-14, ПК-10, ПК-15,
- Производственная практика ОК-7 ,ОК-8, ОК-9, ОК-11, ПК-2, ПК-3, ПК-9,ПК-10, ПК-16

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции: (ОК)

- способностью предусмотреть меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

-способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к участию в общественно-политической жизни (ОК-4);

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11);

способностью самостоятельно или в составе группы вести научный поиск, реализуя специальные средства и методы получения новых знаний (ОК-13);

способностью самостоятельно применять современные методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и навыков, в том числе в новых областях, непосредственно не связанных со сферой деятельности, развития социальных и профессиональных компетенций, готовностью содействовать обучению и развитию других лиц (ОК-15);

владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, критическому осмыслению, систематизации, прогнозированию, постановке целей и выбору путей их достижения; умеет анализировать логику рассуждений и высказываний (ОК-16).

профессиональные компетенции: (ПК)

-готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК- 7);

готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса (ПК- 12);

способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-15).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- содержание ключевых понятий и терминов используемых в профессиональной деятельности;

- методологические основы формирования системы технологического построения процесса обслуживания с учетом внешних и внутренних факторов;

- теоретические и эмпирические законы, современные методы использования высоко технологичных технических средств для производства материальных и нематериальных услуг в современном обществе;

- методологические аспекты реализации инновационных проектов в сфере сервиса.

Уметь:

- анализировать научно-техническую информацию в области сферы обслуживания;

- определять направления совершенствования методов использования технологического оборудования с учетом инновационного развития систем сервиса в целом с учетом этнокультурных, исторических, религиозных, природных и социальных факторов.

Владеть навыками:

- анализа социально значимых процессов и явлений при формировании процессов обслуживания населения;

- практического применения знаний в области разработки и реализации инновационных методов проведения технологических работ на высоко технологичном оборудования для оказания сервисных услуг;

- поиска оптимальных вариантов использования технологических процессов в системах сервиса с целью повышения качества обслуживания.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	2	Тема1 Инновационные технологические процессы систем и материальных объектов сервиса	Инновационные методы исследования систем сервиса. Современные технологии оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса Особенности современной базы инновационного технологического оборудования Материальные и нематериальные услуги- база для формирования инновационных методов

			обслуживания. Специфика технологических процессов в системах сервиса. Классификации технологических процессов по различным квалификационным признакам. Использование инновационных материалов в процессе оказания услуг. Формирование способов совершенствования процесса оказания услуг. Системы оценки показателей качества сервиса для материальных и нематериальных услуг. Особенности использования инноваций в процессе предоставления материальных и нематериальных услуг.

* - практическое занятие имеет продолжительность 4 часа

№ п/п	№ курса	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема1 Инновационные технологические процессы систем и материальных объектов сервиса	Инновационные методы исследования систем сервиса. Современные технологии оказания сервисных услуг по изготовлению или восстановлению потребительских свойств систем и материальных объектов сервиса Особенности современной базы инновационного технологического оборудования Материальные и нематериальные услуги- база для формирования инновационных методов обслуживания. Специфика технологических процессов в системах сервиса. Классификации технологических процессов по различным квалификационным признакам. Использование инновационных материалов в процессе оказания услуг. Формирование

			способов совершенствования процесса оказания услуг. Системы оценки показателей качества сервиса для материальных и нематериальных услуг. Особенности использования инноваций в процессе предоставления материальных и нематериальных услуг.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Стратегия сервиса

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Инфраструктура предприятий сервиса» является создание системы теоретических знаний, умений и практических навыков, позволяющих грамотно решать вопросы, связанные с разработкой или совершенствованием инфраструктуры предприятий сервиса по различным направлениям деятельности, а также для дальнейшей научно-исследовательской и организационно-управленческой деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Инфраструктура предприятий сервиса» является реализация требований, установленных в Федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по направлению 100100 СЕРВИС (квалификация (степень) магистр по проблемам организации или совершенствования инфраструктуры предприятий сервиса.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Инфраструктура предприятий сервиса» является дисциплиной профессионального цикла вариативной части (М2.В.ОД.3) направления 100100.68 Сервис в системе подготовки магистров в сфере сервиса.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Инновационные технологии в сервисе ОК-3; ОК-7; ОК-16; ПК-4; ПК-7; ПК-19.
- Техническое регулирование в сервисе ОК-3; ОК-4; ОК-7; ОК-16; ПК-4; ПК-6; ПК-9.
- Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса ОК-7; ОК-9; ПК-2; ПК-4; ПК-6; ПК-7; ПК-10; ПК-15.

Знания:

- основных проблем организации обслуживания клиентов при предоставлении услуг, специфики требований потребителей к различным объектам и системам сервиса;
- основных категорий в области инноваций при разработке и производстве товаров, оказания услуг, выполнения работ;

- основных положений технического регулирования в сервисе;

- **содержания инновационной деятельности при предоставлении услуг и выполнении сопутствующих работ;**

- принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса;

- этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений.

Умения:

- организовывать профессиональную деятельность с учетом правовых норм и принципов технического регулирования;

- интерпретировать и экстраполировать, имеющиеся знания по инновационной деятельности для решения вопросов повышения качества обслуживания населения;

- моделировать деятельность специализированных объектов сервиса и использовать модели систем сервиса для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса;

- проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

- выбирать подходы, средства и методы оптимизации процессов сервиса с учетом внешних и внутренних факторов.

Владения навыками:

- организации профессиональную деятельность с учетом принципов технического регулирования, а также правовых норм в процессе удовлетворения потребностей человека;

- поиска компромиссных решений на основе иммитационного моделирования процессов сервиса с учетом инноваций по возможным вариантам и качеству обслуживания;

- поиска оптимальных вариантов при формировании систем обслуживания, а также приемами интерпретации и экстраполяции, имеющихся знаний по проблемам комплексного подхода повышения уровня обслуживания;

- методикой постановки задач оптимизации и моделирования объектов и систем сервиса для осуществления персонифицированного подхода в работе с клиентом.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Производственная практика ОК-7; ПК-2; ПК-9; ПК-10.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у

обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью предусмотреть меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);

способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к участию в общественно-политической жизни (ОК-4);

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью в качестве руководителя подразделения, лидера группы сотрудников формировать цели команды, принимать решения в ситуациях риска, учитывая цену ошибки, вести обучение и оказывать помощь сотрудникам (ОК-8);

владением культурой мышления, способен к обобщению, анализу, критическому осмыслению, систематизации, прогнозированию, постановке целей и выбору путей их достижения; умеет анализировать логику рассуждений и высказываний (ОК-16).

профессиональные компетенции (ПК):

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК-3);

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК- 7);

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ (ПК- 8);

готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК-9);

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК- 10);

способностью к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя (ПК- 15);

способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-19).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- специфику требований потребителей к различным предприятиям сервиса;
- основы проектирования инфраструктуры предприятий сервиса;
- основные нормы и правила организации инфраструктуры предприятий сервиса.

Уметь:

- анализировать специфику требований потребителей к различным предприятиям сервиса;
- применять методику проектирования инфраструктуры предприятий сервиса;
- соблюдать основные нормы и правила организации инфраструктуры предприятий сервиса.

Владеть навыками:

- разработки технических условий для организации инфраструктуры предприятиям сервиса с учетом требований потребителей;
- применения основных норм и правил организации инфраструктуры предприятий сервиса при их проектировании;
- исследования возможностей совершенствования инфраструктуры предприятий сервиса для повышения качества обслуживания.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Содержание раздела, темы в дидактических единицах
1	**2**	**3**	**4**
очная форма обучения нормативный срок 2 года			
1	3	Тема 1 Теоретические основы проектирования инфраструктуры предприятий сервиса	Генерального план предприятия, требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий сервиса. Объемно-планировочные решения зданий и сооружений. Планировка основных производственных подразделений. Планировка вспомогательных и обслуживающих подразделений.

2	3	Тема 2 Организация процесса функционирования инфраструктуры предприятий сервиса	Технологическое проектирование инфраструктуры предприятия сервиса. Организация планирования. Показатели оценки уровня эффективности основного производства. Организация микроклимата в помещении на предприятиях сервиса. Организации труда. Соблюдение требований безопасности жизнедеятельности и охраны труда на предприятиях сервиса. Изучение основ экологической безопасности на предприятиях сервиса.
заочная форма обучения нормативный срок 2 года 5 месяцев			
1	2	Тема 1 Теоретические основы проектирования инфраструктуры предприятий сервиса	Генерального план предприятия, требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий сервиса. Объемно-планировочные решения зданий и сооружений. Планировка основных производственных подразделений. Планировка вспомогательных и обслуживающих подразделений.
2	2	Тема 2 Организация процесса функционирования инфраструктуры предприятий сервиса	Технологическое проектирование инфраструктуры предприятия сервиса. Организация планирования. Показатели оценки уровня эффективности основного производства. Организация микроклимата в помещении на предприятиях сервиса. Организации труда. Соблюдение требований безопасности жизнедеятельности и охраны труда на предприятиях сервиса. Изучение основ экологической безопасности на предприятиях сервиса.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление проектами

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление проектами» является получение студентами необходимых теоретических знаний и приобретение практических навыков в области активно развивающихся в последнее время за рубежом и в России системы управления проектами, овладение теорией и практикой организационного проектирования и проектного менеджмента, позволяющего квалифицированно принимать решения по управлению организацией, координации финансовых средств, оборудования, материалов и графиков для достижения целей организации.

При изучении учебной дисциплины необходимо решить следующие **задачи**:

вооружить студентов теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для:

- сбора, обобщения, систематизация и анализа фактических данных об управленческих системах;
- проектирования различных подсистем управления;
- планирования и организации проектных работ;
- системного управления проектами: анализа и планирования проектов, технического, организационного и информационного обеспечения, координации и контроля;
- работы с нормативно-технической документацией, технико-экономическим обоснованием.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Управление проектами» относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла (М2.В.ДВ.1.1).

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Экономика – ОК-1; ОК-2;
Математика – ОК-1; ОК-2;
Информатика – ОК-1; ОК-2;
Товарный менеджмент – ОК-1; ОК-2; ПК-2;
Экология – ОК-1; ОК-2;
Теоретические основы товароведения и экспертизы – ОК-1; ОК-2;
Менеджмент – ОК-1; ОК-2; ПК-2;

Маркетинг – ОК-1; ОК-2; ПК-2;
Оборудование торговых / пищевых предприятий – ОК-1; ОК-2.

Знания:

основные экономические понятия, законы и теории;

организационно-правовые формы предприятий, их ресурсы, экономические показатели деятельности организации (предприятия);

статистические методы оценки и прогнозирования маркетинговой, товароведной деятельности;

факторы, обеспечивающие качество товаров;

типы и виды торгового оборудования, его назначение, особенности применения;

Умения:

применять основные законы и положения социальных, гуманитарных, экономических, естественных, правовых и технологических дисциплин в деятельности торговых организаций (предприятий).

Владения навыками:

использования основных понятий, изучаемых предшествующими дисциплинами;

применения на практике экономических, товароведных и управленческих методов;

использования нормативно-правовой базы профессиональной деятельности.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:
Менеджмент качества – ОК-1; ОК-2;
Сертификация систем качества – ОК-1; ОК-2;
Экономика предприятия – ОК-1; ОК-2; ПК-2.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины «Управление проектами» направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

Общекультурные компетенции (ОК):

ОК-1 — владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;

ОК-2 — умение логически верно, аргументировано и ясно строить

устную и письменную речь;

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 — способностью находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях;

ПК-19 — способность осуществлять контроль за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки в местах продаж согласно стандартам мерчандайзинга, принятым на предприятии;

ПК-20 — умение работать с товарно-сопроводительными документами, оформлять первичную документацию по учету торговых операций, проводить инвентаризацию товарно-материальных ценностей.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- сущность, цели и задачи логистики, объект и предмет логистики, основные понятия, которыми оперирует Управление проектами;
- основные методы логистики;
- функции логистики в торговле;
- основные задачи логистики в области закупок, транспортировки, складирования и реализации, а также методы их решения;
- принципы построения информационных систем в логистике, а также логистические технологии управления информационными потоками.

уметь:

- принимать решения по выбору оптимальных логистических каналов, логистических цепей и схем;
- формулировать требования к транспорту, а также к системам хранения и складской обработки грузов с целью оптимизации логистических процессов;
- формулировать требования к информационным системам, обеспечивающим товародвижение;

владеть:

- методами оптимизации логистических систем в торговле,
- методами выбора логистических каналов, логистических цепей и схем,
- методами оценки показателей логистики организации;
- методами выбора логистических посредников.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

Тема 1. Основы организационного проектирования и управления проектами

Понятие основ организационного проектирования. Системность подхода к формированию организационной структуры. Понятие проекта и управление проектами. Место и роль организационного проектирования и управления проектами в управленческой деятельности. Системное представление об управлении проектами. Методы, основные этапы организационного проектирования. Организационное проектирование и управление проектами в туристской индустрии.

Понятие проектно-ориентированного управления. Назначение и преимущества проектно-ориентированного управления. Объекты управления в проектно-ориентированной организации. Типы и виды

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2.

Тема 2. Процессы формирования организационной структуры и управления проектами

Принципы построения организации и групп организаций. Основные механизмы построения организации и групп организаций. Подготовка организационного проекта создания организации или группы организаций: определение основных целей и задач при создании организации.

Основные элементы управления проектом. Классификация задач управления проектом. Связь проектно-ориентированного управления с корпоративным управлением. Понятие процессов в управлении проектами. Основные и вспомогательные процессы в управлении проектами. Понятие инициации, планирования, выполнения, контроля и закрытия проекта. Основные задачи, решаемые на разных стадиях управления проекта.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-2.

Тема 3. Функциональные области управления проектами

Понятие предметной области проекта и управление предметной областью проекта. Управление проектом по временным параметрам. Определение календарного плана проекта и его разновидности. Управления стоимостью проекта. Понятия стоимости и бюджета проекта. Необходимость управления стоимостью в проекте. Управление персоналом в проекте. Стадии процесса управления персоналом в проекте. Планирование работы команды проекта. Формирование команды проекта. Организация успешной команды проекта. Управление развитием и деятельностью команды проекта. Управление коммуникациями в проекте. Стадии процесса управления коммуникациями в проекте. Управления поставками и контрактами проекта. Управление изменениями в проекте.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-2.

Тема 4. Методы оценки эффективности организационного проектирования

Методы комплексной оценки организационных проектов совершенствования системы управления организацией. Использование методов экономико-математического моделирования в оценке эффективности проектов совершенствования систем управления. Выбор оптимальных решений с учетом экономических, социальных и других критериев, ограничений по ресурсам, срокам. Расчет ожидаемых технико-экономических результатов совершенствования системы управления. Методы исследования и анализа систем документационного обеспечения управления. Формирование оптимальных организационных структур.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-2, ПК-19, ПК-20.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Логистический менеджмент

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью изучения дисциплины «Логистический менеджмент» является получение студентами необходимых теоретических знаний и приобретение практических навыков в области активно развивающихся в последнее время за рубежом и в России методов логистического управления материальными и информационными потоками.

При изучении учебной дисциплины необходимо решить следующие **задачи**:

- формирование у студентов ориентации на многоаспектную системную интеграцию с партнерами, обеспечивающую высокую конкурентоспособность товаропроводящих систем.
- выработка у обучающихся целостного представления о системе, обеспечивающей прохождение материального и информационного потоков от первичного источника сырья вплоть до конечного потребителя.
- знакомство с новейшими достижениями в области интеграции торговли, транспорта и производства.
- приобретение навыков решения наиболее распространенных задач в области организации складских и транспортных процессов.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Логистический менеджмент» относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла (М2.В.ДВ.1.2).

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Экономика – ОК-1; ОК-2;
Математика – ОК-1; ОК-2;
Информатика – ОК-1; ОК-2;
Товарный менеджмент – ОК-1; ОК-2; ПК-2;
Экология – ОК-1; ОК-2;
Теоретические основы товароведения и экспертизы – ОК-1; ОК-2;
Менеджмент – ОК-1; ОК-2; ПК-2;
Маркетинг – ОК-1; ОК-2; ПК-2;
Оборудование торговых / пищевых предприятий – ОК-1; ОК-2.

<u>Знания</u>:

основные экономические понятия, законы и теории;

организационно-правовые формы предприятий, их ресурсы, экономические показатели деятельности организации (предприятия);

статистические методы оценки и прогнозирования маркетинговой, товароведной деятельности;

факторы, обеспечивающие качество товаров;

типы и виды торгового оборудования, его назначение, особенности применения;

Умения:

применять основные законы и положения социальных, гуманитарных, экономических, естественных, правовых и технологических дисциплин в деятельности торговых организаций (предприятий).

Владения навыками:

использования основных понятий, изучаемых предшествующими дисциплинами;

применения на практике экономических, товароведных и управленческих методов;

использования нормативно-правовой базы профессиональной деятельности.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

Менеджмент качества – ОК-1; ОК-2;

Сертификация систем качества – ОК-1; ОК-2;

Экономика предприятия – ОК-1; ОК-2; ПК-2.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины «Логистический менеджмент» направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

Общекультурные компетенции (ОК):

ОК-1 — владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;

ОК-2 — умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 — способностью находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях;

ПК-19 — способность осуществлять контроль за соблюдением требований к упаковке и маркировке, правил и сроков хранения, транспортирования и реализации товаров, правил их выкладки в местах продаж согласно стандартам мерчандайзинга, принятым на предприятии;

ПК-20 — умение работать с товарно-сопроводительными документами, оформлять первичную документацию по учету торговых операций, проводить инвентаризацию товарно-материальных ценностей.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен:

знать:

- сущность, цели и задачи логистики, объект и предмет логистики, основные понятия, которыми оперирует Логистический менеджмент;
- основные методы логистики;
- функции логистики в торговле;
- основные задачи логистики в области закупок, транспортировки, складирования и реализации, а также методы их решения;
- принципы построения информационных систем в логистике, а также логистические технологии управления информационными потоками.

уметь:

- принимать решения по выбору оптимальных логистических каналов, логистических цепей и схем;
- формулировать требования к транспорту, а также к системам хранения и складской обработки грузов с целью оптимизации логистических процессов;
- формулировать требования к информационным системам, обеспечивающим товародвижение;

владеть:

- методами оптимизации логистических систем в торговле,
- методами выбора логистических каналов, логистических цепей и схем,
- методами оценки показателей логистики организации;
- методами выбора логистических посредников.

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

Раздел (модуль) 1. Концептуальные и методологические основы логистического менеджмента

Тема 1.1 Понятие, цели и задачи логистического менеджмента

Краткий исторический очерк развития логистики. Определение понятия логистики. Специфика логистического подхода к управлению материальными потоками.

Цели логистики. “Шесть правил логистики”.

Потоки в логистике: материальные потоки и логистические операции, понятие и классификация; информационные потоки в логистике, понятие, виды, единицы измерения, примеры информационных потоков; финансовые потоки в логистике: понятие и классификация. Схемы движения товарных, информационных и финансовых потоков.

Предпосылки развития логистики. Необходимость и возможность применения логистики. Этапы развития логистики в экономике.

Экономический эффект от использования логистики.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2.

Тема 1.2 Концепция, средства и методы логистического менеджмента

Концепция логистики. Принципы логистики: реализация принципа системного подхода, конкретность, научность и конструктивность.

Учет логистических издержек по всему пути движения материального потока, развитие сервиса, способность логистических систем к адаптации в условиях неопределенности окружающей среды.

Общая характеристика методов решения задач в логистике. Моделирование в логистике. Экспертные системы в логистике. Задача «сделать или купить в логистике». Метод *ABC* (метод Парето, метод 20/80) в логистике. Характеристика других методов логистики, применяемых в отрасли.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-2.

Тема 1.3 Логистические системы и логистические цепи. Функции логистического менеджмента

Понятие системы. Определение и основные принципы системного и классического подхода к формированию систем. Сравнительная характеристика классического и системного подхода к организации материального потока. Понятие логистической системы, виды логистических систем. Логистические каналы: понятие и виды. Логистические системы в торговле. Логистические цепи, понятие.

Функциональная взаимосвязь логистики с маркетингом, финансами и планированием производства. Уровни развития логистики на фирмах.

Анализ и контроль в логистике. Основные задачи логистического анализа. Показатели эффективности логистического менеджмента.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-2.

Раздел (модуль) 2. Логистический подход к управлению материальными потоками в сферах производства и обращения

Тема 2.1 Функциональные области логистического менеджмента

Закупочная Логистический менеджмент. Сущность и задачи закупочной логистики. Логистические принципы построения отношений с поставщиками. Логистическая технология поставок «точно в срок», отличие от традиционных закупок. Метод быстрого реагирования.

Роль ассортимента, качества товара и надежности поставок в логистике. Отношения с поставщиками по вопросам упаковки.

Задача выбора поставщика. Расчет рейтинга поставщика. Контроль поставок.

Производственная Логистический менеджмент. **Логистическая концепция организации производства. Варианты управления материальными потоками в рамках внутрипроизводственных систем: толкающая и тянущая системы. Системы МРП-I, МРП-II, Канбан, ОПТ. Качественная и количественная гибкость производственных систем. Эффективность применения логистического подхода к управлению материальными потоками на производственном предприятии.**

Распределительная Логистический менеджмент. **Распределительная Логистический менеджмент, Логистически организованная система распределения товаров. Принципиальное отличие распределительной логистики от традиционных сбыта и реализации. Каналы распределения и товародвижения. Выбор канала распределения. Логистическое посредничество, целесообразность использования услуг логистического посредника. Типы посредников в каналах распределения. Экономическое обоснование привлечения посредника.**

Сервис в логистике: понятие, влияние на конкурентоспособность предприятия. Уровень логистического сервиса: понятие и методы расчета. Зависимость затрат на сервис от уровня сервиса. Зависимость потерь на рынке от снижения уровня сервиса. Определение оптимального значения уровня логистического обслуживания. Логистический сдвиг кривой затрат на сервис.Формирование системы логистического сервиса на предприятии.

Транспортная Логистический менеджмент. Транспортная Логистический менеджмент, понятие и задачи. Характеристика транспортных услуг в логистических процессах.

Оптимизационные задачи транспортной логистики: выбор вида транспорта, выбор перевозчика, принятие решения о создании собственного парка транспортных средств.

Оценка эффективности функционирования транспорта предприятия.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-2, ПК-19, ПК-20.

Тема 2.2 Запасы и склады в логистическом менеджменте

Роль складов в логистике. Функции складов. Выбор оптимального варианта складской подсистемы. Определение оптимального количества складов в зоне обслуживания. Определение места расположения склада на обслуживаемой территории. Принятие решения о пользовании услугами наёмного склада. Принципы и методы логистической организации складских процессов. Пропорциональность, ритмичность, прямоточность, параллельность, поточность складских процессов. Моделирование складских процессов: транспортно-технологические схемы, схемы документооборота, технологические карты, стандартные процедуры, технологические графики, карты организации рабочих мест основного производственного персонала склада.

Организация складских процессов с элементами логистики. Принципиальная схема материальных потоков на складах. Логистический менеджмент поступления грузов на склад. Входной контроль поставок товаров на складе. Размещение товаров на складе. Логистический менеджмент отборки и отпуска заказов со склада. Современные складские технологии в торговле.

Грузовые единицы в логистике.

Материальный запас, понятие, двойственный характер запасов. Причины создания. Виды материальных запасов.

Определение оптимального размера заказываемой партии. Сокращение транспортно-заготовительных расходов, как средство сокращения запасов. Задача одновременного снабжения торгового предприятия двумя и тремя видами товара. Страховые запасы.

Системы контроля состояния запасов. ABC и XYZ анализ в управлении запасами.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-2, ПК-19, ПК-20.

Раздел (модуль) 3. Совершенствование товаропроводящих

систем на базе концепции логистики

Тема 3.1 Логистический подход к организации товародвижения

Традиционный и логистический подходы к управлению материальными потоками в товародвижении. Интеграционные процессы в торговле. Логистический менеджмент в оптовой торговле. Логистический менеджмент в розничной торговле. Транспортные аспекты логистики товародвижения.

Служба логистики на предприятиях торговли. Логистическая служба в организационной структуре предприятия, основные функции. Участники логистического процесса на макроуровне и их логистические функции. Функциональные интересы подразделений фирм, их противоречия.

Проблемы развития логистики в торговле.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-19.

Тема 3.2 Эффективность применения логистического менеджмента в торговле

Издержки в логистике, их учет по функциональным областям. Издержки на создание и поддержание запасов. Транспортно-заготовительные расходы. Планирование ресурсов в логистике. Оценка затрат на логистические операции. Определение логистических расходов на реализацию единицы товара. Показатели эффективности функционирования снабжения, производства и сбыта. Показатели эффективности деятельности склада.

Формируемые компетенции: ОК-1, ОК-2, ПК-2, ПК-20.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Мотивация и подбор персонала

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Мотивация и подбор персонала» является:

- развитие личностно-ориентированной направленности профессионального мышления;
- формирование целостного представления о человеке с точки зрения его психологических характеристик;
- толерантности во взаимодействии с окружающим миром, совершенствование навыков межличностных и профессиональных взаимоотношений в коллективе;
- развитие личностных качеств, необходимых специалисту-психологу.

Основными **задачами** подготовки бакалавра являются формирование психологического климата коллектива в профессиональном взаимодействии, определение профессиональных способностей специалистов с целью оптимизации производственной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к циклу гуманитарных, социальных и экономических дисциплин (вариативная часть, дисциплины по выбору).

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами общеобразовательной школы: Биология

Знания:

- особенности развития естествознания, в т.ч. психики и становление сознания как особой отражательной функции мозга;
- взаимосвязь философии и мотивации и подбора персонала;
- методы изучения психических явлений;
- основные психические функции человека, их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики;
- роль сознания и самосознания в поведении, деятельности человека, формировании его личности;
- формы, методы и средства воспитательного воздействия на личность, её сознание.

Умения:

- применять знания к конкретным жизненным ситуациям;

Владения навыками:

- интерпретирования опытом в отражении общественно-экономических явлений жизни;
- устойчивости к стрессовым состояниям и оказания помощи в их преодолении коллегам в профессиональной деятельности;
- владеть простейшими приемами психической саморегуляции.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Мотивация и подбор персонала и этика делового общения (ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4).

3.Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- владение культурой мышления, способность к восприятию информации, обобщение, анализ, постановка цели и выбор пути ее достижения (ОК-1);
- умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-2);
- умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-3);
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, способность к осуществлению функций руководителя подразделения предприятия (ОК-4).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные психические функции человека; их физиологические механизмы;
- отражательные психические процессы;
- индивидуально-психологические особенности личности, социальные факторы в становлении психики и личности;
- роль эмоционально-волевой сферы в жизни и деятельности человека;
- методы и средства воспитательного воздействия на личность и его сознание;
- движущие силы учебного процесса и его противоречия;

Уметь:

- давать психологическую характеристику личности, её темперамента, способностей, характера;

- противостоять конфликтным ситуациям, их преодолению и предотвращению;
- преодолевать противоречия учебного процесса;

Владеть навыками:
- противостояния психологической напряженности;
- простейшими приёмами психической устойчивости к стрессовым ситуациям

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

Мотивация и подбор персонала

Тема 1. Объект и предмет мотивации и подбора персонала

Мотивация и подбор персонала как наука. Методы мотивации и подбора персонала. История развития психологического знания и основные направления в современной мотивации и подбора персонала. Место мотивации и подбора персонала в системе наук. Основные функции психики.

Тема 2. Психические процессы

Ощущения как первичная форма отражения объективной действительности. Физиологические основы ощущений. Особенности ощущений и их виды.

Восприятие. Особенности восприятия как психического процесса. Наблюдение и сложные восприятия пространства, времени и движения.

Внимание как психический процесс, его особенности. Свойства внимания: объем, распределение, переключение, устойчивость, концентрация, рассеянность. Виды внимания: произвольное, непроизвольное, послепроизвольное. Роль и значение внимания в познавательной и практической деятельности.

Психический процесс память. Понятие о памяти, ее физиологические основы. Процессы памяти: запоминание, сохранение, узнавание, воспроизведение. Виды памяти: по участию в работе памяти органов чувств; по тому, что запоминается: двигательная, словесная, эмоциональная, образная; по продолжительности сохранения информации в памяти: долговременная, кратковременная, оперативная; ассоциативная: ассоциации простые и сложные; по участию в работе памяти сигнальной системы. Учение И.П.

Павлова о сигнальных системах. Условия хорошего запоминания. Проблемы забывания

Мышление. Понятие о мышлении. Социальная природа мышления Обогащение мышления посредством общения. Связь мышления с речью, языком. Функции речи: обобщающая, сигнификативная, коммуникативная. Виды речи: внешняя и внутренняя, их связь с мышлением.

Виды мышления: 1) понятийное, теоретическое, абстрактное; 2) образно-теоретическое; 3) наглядно-действенное; 4) наглядно-образное.

Формы мышления: понятия, суждение и рассуждение, умозаключения дедуктивные и индуктивные.

Качества ума: критичность, гибкость, глубина, широта, инициативность, самостоятельность. Мыслительные операции: анализ, синтез, сравнение, обобщение, конкретизация, абстракция.

Понятия об интеллекте и интеллектуальности.

Воображение. Сущность воображения как психического процесса. Представления. Виды воображения: воссоздающее и творческое, активное и пассивное. Формы воображения: мечты, фантазии, грезы. Связь мышления с воображением и памятью. Творчество.

Тема 3. Индивидуально-психологические особенности личности

Понятие о личности в мотивации и подбора персонала. Структура личности. Социальная направленность сознания личности. Основные потребности, интересы идеалы, убеждения, мировоззрение, желания, влечения, страсти.

Общественная сущность личности.

Индивид и индивидуальность.

Темперамент. Учение о темпераменте. Основные положения учения И.П. Павлова о высшей нервной деятельности. Свойства нервных процессов коры головного мозга возбуждения и торможения: сила, уравновешенность, подвижность. Типы высшей нервной деятельности и типы темпераментов. Свойства темперамента: реактивность, активность, сензитивность, темп реакций, ригидность, экстроверсия-интроверсия. Изменчивость свойств нервной деятельности. Основная характеристика типов темперамента.

Темперамент и состояния личности. Темперамент и деятельность. Темперамент и отношения. Темперамент и воля. Темперамент и культура поведения.

Характер. Понятие о характере, его формировании, чертах и свойствах. Основы характера: природная и социальная. Структура характера, его типы. Влияние индивидуальных особенностей темперамента на характер.

Способности. Понятие о способностях. Развитие способностей. Виды и уровни развития способностей. Влияние способностей на успешность деятельности.

Тема 4. Эмоции. Чувства. Эмоционально-психические состояния. Волевые аспекты личности

Понятие об эмоциях и чувствах, их отличительные особенности. Высшие чувства. Виды чувств: моральные (нравственные), интеллектуальные, эстетические. Влияние эмоций и чувств на жизненный тонус и тонус психической активности. Понятие об эмоционально-психических состояниях. Настроения, стрессы, аффекты и другие эмоционально-психические состояния. Причины их возникновения и влияния на жизнедеятельность человека. Умение владеть собой. Устойчивость к стрессам.

Воля. Определение воли. Познание и воля. Анализ сложного волевого действия. Свобода воли и личностная ответственность в профессиональном взаимодействии. Волевые свойства личности. Волевая регуляция поведения.

Тема 5. Мотивация и подбор персонала

Деятельность как способ существования, как необходимое условие формирования человека.

Понятие о деятельности как внутренней (психической) и внешней (физической) активности человека, регулируемых сознаваемой целью. Форма и содержание деятельности. Элементы деятельности. Интерериоризация и экстериоризация. Действия как акт поведения. Поступки, проступки. Виды деятельности, определяемые основной активностью и значимостью возрастного этапа жизни человека: игровая, обучение, общение, трудовая, профессиональная, речевая, познавательная; их взаимосвязь и взаимопроникновение.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Психологическая и профессиональная диагностика

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Психологическая и профессиональная диагностика» является:

- развитие личностно-ориентированной направленности профессионального мышления;
- формирование целостного представления о человеке с точки зрения его психологических характеристик;
- толерантности во взаимодействии с окружающим миром, совершенствование навыков межличностных и профессиональных взаимоотношений в коллективе;
- развитие личностных качеств, необходимых специалисту-психологу.

Основными **задачами** подготовки бакалавра являются формирование психологического климата коллектива в профессиональном взаимодействии, определение профессиональных способностей специалистов с целью оптимизации производственной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина относится к циклу гуманитарных, социальных и экономических дисциплин (вариативная часть, дисциплины по выбору).

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами общеобразовательной школы: Биология

Знания:

- особенности развития естествознания, в т.ч. психики и становление сознания как особой отражательной функции мозга;
- взаимосвязь философии и психологии;
- методы изучения психических явлений;
- основные психические функции человека, их физиологические механизмы, соотношение природных и социальных факторов в становлении психики;
- роль сознания и самосознания в поведении, деятельности человека, формировании его личности;
- формы, методы и средства воспитательного воздействия на личность, её сознание.

Умения:

- применять знания к конкретным жизненным ситуациям;

Владения навыками:

- интерпретирования опытом в отражении общественно-экономических явлений жизни;
- устойчивости к стрессовым состояниям и оказания помощи в их преодолении коллегам в профессиональной деятельности;
- владеть простейшими приемами психической саморегуляции.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения навыками, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Психологическая и профессиональная диагностика и этика делового общения (ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4).

3.Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- владение культурой мышления, способность к восприятию информации, обобщение, анализ, постановка цели и выбор пути ее достижения (ОК-1);
- умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-2);
- умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-3);
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, способность к осуществлению функций руководителя подразделения предприятия (ОК-4).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные психические функции человека; их физиологические механизмы;
- отражательные психические процессы;
- индивидуально-психологические особенности личности, социальные факторы в становлении психики и личности;
- роль эмоционально-волевой сферы в жизни и деятельности человека;
- методы и средства воспитательного воздействия на личность и его сознание;
- движущие силы учебного процесса и его противоречия;

Уметь:

- давать психологическую характеристику личности, её темперамента, способностей, характера;

- противостоять конфликтным ситуациям, их преодолению и предотвращению;
- преодолевать противоречия учебного процесса;

Владеть навыками:
- противостояния психологической напряженности;
- простейшими приёмами психической устойчивости к стрессовым ситуациям

4. Содержание разделов, тем учебной дисциплины

Психологическая и профессиональная диагностика

Тема 1. Объект и предмет психологии

Психологическая и профессиональная диагностика как наука. Методы психологии. История развития психологического знания и основные направления в современной психологии. Место психологии в системе наук. Основные функции психики.

Тема 2. Психические процессы

Ощущения как первичная форма отражения объективной действительности. Физиологические основы ощущений. Особенности ощущений и их виды.

Восприятие. Особенности восприятия как психического процесса. Наблюдение и сложные восприятия пространства, времени и движения.

Внимание как психический процесс, его особенности. Свойства внимания: объем, распределение, переключение, устойчивость, концентрация, рассеянность. Виды внимания: произвольное, непроизвольное, послепроизвольное. Роль и значение внимания в познавательной и практической деятельности.

Психический процесс память. Понятие о памяти, ее физиологические основы. Процессы памяти: запоминание, сохранение, узнавание, воспроизведение. Виды памяти: по участию в работе памяти органов чувств; по тому, что запоминается: двигательная, словесная, эмоциональная, образная; по продолжительности сохранения информации в памяти: долговременная, кратковременная, оперативная; ассоциативная: ассоциации простые и сложные; по участию в работе памяти сигнальной системы. Учение И.П.

Павлова о сигнальных системах. Условия хорошего запоминания. Проблемы забывания

Мышление. Понятие о мышлении. Социальная природа мышления Обогащение мышления посредством общения. Связь мышления с речью, языком. Функции речи: обобщающая, сигнификативная, коммуникативная. Виды речи: внешняя и внутренняя, их связь с мышлением.

Виды мышления: 1) понятийное, теоретическое, абстрактное; 2) образно-теоретическое; 3) наглядно-действенное; 4) наглядно-образное.

Формы мышления: понятия, суждение и рассуждение, умозаключения дедуктивные и индуктивные.

Качества ума: критичность, гибкость, глубина, широта, инициативность, самостоятельность. Мыслительные операции: анализ, синтез, сравнение, обобщение, конкретизация, абстракция.

Понятия об интеллекте и интеллектуальности.

Воображение. Сущность воображения как психического процесса. Представления. Виды воображения: воссоздающее и творческое, активное и пассивное. Формы воображения: мечты, фантазии, грезы. Связь мышления с воображением и памятью. Творчество.

Тема 3. Индивидуально-психологические особенности личности

Понятие о личности в психологии. Структура личности. Социальная направленность сознания личности. Основные потребности, интересы идеалы, убеждения, мировоззрение, желания, влечения, страсти.

Общественная сущность личности.

Индивид и индивидуальность.

Темперамент. Учение о темпераменте. Основные положения учения И.П. Павлова о высшей нервной деятельности. Свойства нервных процессов коры головного мозга возбуждения и торможения: сила, уравновешенность, подвижность. Типы высшей нервной деятельности и типы темпераментов. Свойства темперамента: реактивность, активность, сензитивность, темп реакций, ригидность, экстроверсия-интроверсия. Изменчивость свойств нервной деятельности. Основная характеристика типов темперамента.

Темперамент и состояния личности. Темперамент и деятельность. Темперамент и отношения. Темперамент и воля. Темперамент и культура поведения.

Характер. Понятие о характере, его формировании, чертах и свойствах. Основы характера: природная и социальная. Структура характера, его типы. Влияние индивидуальных особенностей темперамента на характер.

Способности. Понятие о способностях. Развитие способностей. Виды и уровни развития способностей. Влияние способностей на успешность деятельности.

Тема 4. Эмоции. Чувства. Эмоционально-психические состояния. Волевые аспекты личности

Понятие об эмоциях и чувствах, их отличительные особенности. Высшие чувства. Виды чувств: моральные (нравственные), интеллектуальные, эстетические. Влияние эмоций и чувств на жизненный тонус и тонус психической активности. Понятие об эмоционально-психических состояниях. Настроения, стрессы, аффекты и другие эмоционально-психические состояния. Причины их возникновения и влияния на жизнедеятельность человека. Умение владеть собой. Устойчивость к стрессам.

Воля. Определение воли. Познание и воля. Анализ сложного волевого действия. Свобода воли и личностная ответственность в профессиональном взаимодействии. Волевые свойства личности. Волевая регуляция поведения.

Тема 5. Психологическая и профессиональная диагностика деятельности

Деятельность как способ существования, как необходимое условие формирования человека.

Понятие о деятельности как внутренней (психической) и внешней (физической) активности человека, регулируемых сознаваемой целью. Форма и содержание деятельности. Элементы деятельности. Интерериоризация и экстериоризация. Действия как акт поведения. Поступки, проступки. Виды деятельности, определяемые основной активностью и значимостью возрастного этапа жизни человека: игровая, обучение, общение, трудовая, профессиональная, речевая, познавательная; их взаимосвязь и взаимопроникновение.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ

ПРОГРАММЫ

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Среди компонентов основных образовательных программ важнейшее место отводиться различного вида практикам и подготовке выпускных квалификационных работ, поскольку именно эти виды учебной деятельности студентов предоставляют значительные возможности для формирования и оценивания профессиональных компетенций.

Практика представляет собой важную форму учебной деятельности магистрантов, средство закрепления знаний, полученных ими на лекциях и семинарских (практических) занятиях, играет существенную роль в формировании общекультурных, профессиональных и профессиональных специализированных компетенций будущих магистров.

Практика входит в качестве обязательного раздела в состав основной образовательной программы подготовки магистров и непосредственно сориентирована на формирование у них практических навыков по видам деятельности, предусмотренным Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» (квалификация (степень) «магистр») (в дальнейшем - ФГОС ВПО): научно-исследовательская, проектно-экономическая, аналитическая, организационно-управленческая, педагогическая. Организация всех видов практик направлена на обеспечение связи профессиональной деятельности с теоретическими основами обучения, а также на последовательное расширение и усложнение формируемых у магистрантов умений и практических навыков по мере перехода от одного вида практики к другому.

Нормативными документами, определяющими требования к организации и проведению практики магистрантов являются:

– Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100.68 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 ноября 2009 г., № 627.

– Положение о магистратуре Российского университета кооперации.

– Положения о практике студентов в Российском университете кооперации.

– Учебный план по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» (магистерская программа: «Методология технологического сервиса»), утвержденный Ученым советом Российского университета кооперации от 22 марта 2011 г., протокол № 4.

Производственная практика (в дальнейшем – практика) является компонентом раздела учебного плана подготовки магистров, реализующим

ее практическую направленность. На практике магистранты закрепляют и углубляют теоретические знания, полученные при изучении учебных дисциплин первого года обучения

2 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Цель производственной практики является закрепление и углубление компетенций, достигнутых студентами в процессе обучения, овладение системой профессиональных умений и компетенций и опытом профессиональной деятельности по направлению обучения, развитие профессионального мышления, навыков производственно-управленческой деятельности на должностях помощников руководителей или сотрудников профилирующих отделов разнообразных предприятий (организаций), в том числе и сферы услуг, имеющих непосредственное отношение к технологическому сервису.

К задачам производственной практики по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» (квалификация (степень) «магистр») можно отнести закрепление теоретических знаний (выполнение магистерской диссертации) и получение практических навыков в соответствии с видами профессиональной деятельности магистра:

сервисная деятельность:

- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
- комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
- исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
- разработка проекта процесса сервиса;
- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;

производственно-технологическая деятельность:

- разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;
- нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;
- экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;
- оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;

- организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;

организационно-управленческая деятельность:

- организация сервисной деятельности;
- разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
- организация контроля качества процессов сервиса;
- проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя; подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем; нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса;
- планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
- экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;
- обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса;

научно-исследовательская деятельность:

- моделирование и оптимизация процессов сервиса;
- разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса;
- исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг и работ;
- исследование социокультурного облика потребителя;
- разработка инноваций в сервисной деятельности.

3 МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП И КОМПЕТЕНЦИИ МАГИСТРАНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Практика магистрантов по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» является составной частью учебного процесса и направлена на закрепление и углубление компетенций, формируемых магистрантами в процессе обучения, приобретение необходимых навыков профессиональной деятельности работы. Производственная практика входит в обязательный раздел ООП подготовки магистров М.3.П.1 по направлению 100100.68

«Сервис» и базируется на освоении дисциплин профессионального цикла М.2: «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»; «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»; «Инфраструктура предприятий сервиса» и др. При прохождении практики магистрант должен использовать теоретический, практический материал, методы исследования дисциплин, освоенных к моменту прохождения практики. Результаты, полученные в процессе прохождения производственной практики, используются при написании магистерской диссертации и заключаются в овладениями, следующими компетенциями:

общекультурные:

способностью к работе в многонациональном коллективе, в том числе и над междисциплинарными, инновационными проектами (ОК-7);

способностью в качестве руководителя подразделения, лидера группы сотрудников формировать цели команды, принимать решения в ситуациях риска, учитывая цену ошибки, вести обучение и оказывать помощь сотрудникам (ОК-8);

способностью на научной основе организовать свой труд, самостоятельно оценить результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы, в том числе в сфере проведения научных исследований (ОК-9)

способностью критически осмыслить полученную информацию, выделить в ней главное, создать на ее основе новые знания (ОК-11).

профессиональные:

способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса (ПК-2);

готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса (ПК-3);

готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (ПК-9);

способностью к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ПК- 10);

готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК- 16).

4 МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится в сторонних организациях,

обладающих необходимым кадровым и научно-техническим персоналом.

Прохождение производственная практики осуществляется на основе либо долгосрочных договоров между Российским университетом кооперации и соответствующей организацией, в соответствии с которыми указанные организации предоставляют места для прохождения обучающихся в Университете, либо на основе разовых договоров, которые оформляются по инициативе обучающихся.

Объектами производственной практики могут быть предприятия (организации) и учреждения, различных форм собственности и правового статуса, количественных параметров, осуществляющие сервисную деятельность: сервисные компании, производственные предприятия сервиса, специализированные научные лаборатории или организации сферы обслуживания (в соответствии с направлением подготовки) и т.д.

Базовые предприятия должны отвечать следующим требованиям:

- соответствовать направлению подготовки обучающегося;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой обучающегося;
- иметь современную материально-техническую базу, необходимую для профессиональной деятельности практикантов.

Объекты практики определяется на соответствующем заседании кафедры, заведующим кафедрой с участием профильных преподавателей. Магистранты имеют право самостоятельно найти организацию (учреждение), в которой они будут проходить практику, в частности, организацию (учреждение), в которой они работают и направление деятельности которой схоже с научными интересами магистранта для достижения цели и выполнения задач практики, продолжения работы над магистерской диссертацией. Целесообразность индивидуального прохождения практики обучающимся определяется заведующим выпускающей кафедрой на основании личного заявления студента и гарантийного письма организации, предоставляющей место для прохождения практики.

При прохождении производственной практики обучающиеся, как правило, выполняют функции практикантов на выделенном рабочем месте в частности дублером (стажером) в отдел сервисного обслуживания, управления по развитию, а также помощником сотрудников занимающих руководящие должности, например, руководителя департамента клиентской службы, руководителей департамента по работе с персоналом, и др. В отдельных случаях практиканты могут быть зачислены на вакантные должности в соответствии с графиком практики и оплаты труда по существующей тарифной ставке.

Производственная практика проходит в течение 18-ти недель в 4-м

семестре, в соответствии с графиком учебного процесса. Места проведения практики магистрантов закрепляется приказом ректора Университета.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость производственной практики составляет 18 недель, 27 зачетных единицы или 972 часа.

№ п/п	Разделы практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в З.Е.)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап, включающий организационное собрание.	Ознакомление с целями, задачами и программой производственной практики, порядком оформления отчетной документации. Получение от руководителя индивидуального плана практики. Ознакомление с техникой безопасности. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности (вводный инструктаж, инструктаж на рабочем месте).	1	Отметка в календарный план
2	Прохождение практики на предприятии, сбор, обработка и анализ полученной информации.	- ознакомление с местонахождением предприятия, режимом работы, правилами внутреннего распорядка. - разработка календарного плана прохождения производственной практики и плана написания магистерской диссертации, утверждение научным руководителем, представленных документов - сбор, обработка, анализ и систематизация информации по теме магистерской диссертации, в т.ч. ознакомление с научной литературой по проблематике работы, выбор методов и средств решения поставленных задач; - организация и проведение научных исследований, в том числе маркетинговых исследований и опросов - промежуточные консультации с руководителем практики от кафедры - научная интерпретация полученных данных, их обобщение, полный анализ проделанной работы	1 2 6 6 1 2	Отметка в календарный план
3	Подготовка дневника и отчета по практике.	- заполнение дневника производственной практики, оформление необходимой документации о прохождении практики - оформление теоретических и экспериментальных материалов в виде отчета по практике	1 6	Отметка в календарный план
4	Защита отчета	Прием и защита отчета по производственной практике руководителем практики от кафедры.	1	Зачет
	ИТОГО З.Е.		**27**	

6 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

Титульный лист отчета должен содержать сведения: о студенте (Ф.И.О., курс, форма обучения), месте и сроке прохождения практики, Ф.И.О. и должность руководителей практики от предприятия (организации) и Университета, их подписи. При этом реквизиты предприятия (организации), приведенные в отчете о практике, должны соответствовать данным, указанным в распоряжении декана факультета о направлении студента на практику.

Содержание практики определяется заданиями, установленными обучающемуся руководителями практики от Университета и предприятия. Отчет обязательно должен содержать не только информацию о выполнении заданий программы практики, но и анализ этой информации, выводы и рекомендации, разработанные каждым студентом самостоятельно.

В приложения к отчету включают таблицы, схемы, графики, копии документов, не представляющих коммерческую тайну, а также дневник прохождения практики на предприятии, в котором должны найти отражение конкретные действия студента в процессе практической деятельности на предприятии.

Отзыв-характеристика руководителя практики от предприятия (организации) о выполнении студентом-практикантом своих обязанностей должна быть заверена печатью предприятия (организации).

По окончании практики магистрант составляет письменный отчет, объем которого должен составлять 25–30 страниц текста без учета приложений и содержать следующие структурные элементы: введение, основную часть, заключение, приложения. Во введении формулируются цели и задачи практики, указывается место и время ее проведения. В основной части излагаются результаты выполнения видов работ, предусмотренных программой практики. В заключении делаются выводы по итогам практики и предложения по повышению ее результативности.

Оформление отчета по производственной практике должно соответствовать требованиям, предъявляемым к работам, направляемым в печать. В связи с этим студенту-выпускнику с самого начала подготовительного этапа и затем в процессе работы над содержанием рукописи необходимо соблюдать требования государственных стандартов к представлению текстового материала (ГОСТ 2.105-95 «Общие требования к текстовым документам»), иллюстраций, таблиц и формул (ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. Издание официальное. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации» – Минск), а также

составлению списка использованных источников (ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись).

Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления») и библиографических ссылок на источники информации (ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»).

7 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Прохождение производственной практики предполагает то, что магистранты должны в период прохождения практики расширить и углубить полученные теоретические знания за счёт отработки практических навыков и умений (профессиональных компетенций) в рамках активных и интерактивных личностно-ориентированных технологий обучения. Магистрантам предоставляется возможность сбора, обработки и анализа информации, необходимой для выполнения индивидуальных заданий и написания курсовых работ, активизации научно-исследовательской работы магистрантов, подготовки научных статей, тезисов докладов на научных конференциях, написания магистерской диссертации.

Для сбора и обработки информации магистранты используют информационные ресурсы библиотечного фонда, а также современные информационные технологии – электронную библиотеку (в том числе на иностранном языке), Интернет. При обработке информации применяются пакеты прикладных программ по финансовому и экономическому анализу, статистической обработке данных и др.

Магистранты должны вести дневник практики, по окончании практики представить его на кафедру. Магистранты должны также составить отчеты в соответствии с требованиями программы практики и индивидуальными заданиями.

Основанием для допуска магистранта к защите результатов практики является правильно оформленный дневник, представленный преподавателю-руководителю практики от кафедры. В установленный кафедрой день магистрант должен защитить отчет по практике.

8 ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ)

Аттестация по итогам производственной практики проводится в форме

защиты выполненной работы на основании отзыва-характеристики с места практики, дневника практики, отчета обучающегося о прохождении практики и выполнения плана практики.

По результатам аттестации выставляется зачет с дифференцированной оценкой. Оформленный отчет представляется на кафедру в сроки, определенные графиком учебного процесса, но не позже срока окончания практики. Руководитель практики от кафедры проверяет представленный отчет о практике и решает вопрос о допуске данного отчета к защите.

Отчет, допущенный к защите, защищается научному руководителю практики, как правило, он же выполняет и научное руководство выпускной квалификационной работой (магистерской диссертации), при необходимости, по решению заведующего кафедрой в комиссии, состоящей из трех преподавателей кафедры: научного руководителя практикой и профильными преподавателями ведущими занятия по дисциплинам профессионального цикла М.2. Защита отчетов проводится в последний день практики или по возвращению студентов с практики, если для прохождения практики студенты выезжали в другие территориальные районы. При выставлении оценки за практику, помимо результатов защиты отчета, учитывается отзыв-характеристика, представленной на обучающегося руководителем практики от предприятия (организации). Результаты защиты отчетов о практике проставляются в зачетной ведомости и в зачетную книжку. В случае, если руководитель практики не допускает к защите отчет по практике, то отчет с замечаниями руководителя возвращается на доработку, а после устранения замечаний и получения допуска защищается студентом в установленный срок. Обучающийся, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность.

9 КРИТЕРИИ ДИФФЕРЕНЦИАЦИИ ОЦЕНКИ ПО ПРАКТИКЕ

«отлично» — содержание и оформление отчета по практике полностью соответствуют предъявляемым требованиям, характеристики практиканта положительные, ответы на вопросы по программе практики полные и точные;

«хорошо» — при выполнении основных требований к прохождению практики и при наличии несущественных замечаний по содержанию и формам отчета, характеристики практиканта положительные, в ответах на вопросы по программе практики обучающийся допускает определенные неточности, хотя в целом отвечает уверенно и имеет твердые знания;

«удовлетворительно» - небрежное оформление отчета. Отражены все вопросы программы практики, но имеют место отдельные существенные

погрешности, характеристики практиканта положительные, при ответах на вопросы по программе практики обучающийся допускает ошибки;

«неудовлетворительно» — эта оценка выставляется обучающемуся, если в отчете освещены не все рекомендуемые разделы программы практики, на вопросы обучающийся не дает удовлетворительных ответов, не имеет четкого представления о базовых теоретических понятиях и не владеет даже практическими навыками решения технико-технологических задач в сфере технологического сервиса, в соответствии с уже изученными дисциплинами направления подготовки 100100.68 «Сервис».

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ

НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО СЕМИНАРА МАГИСТРАНТОВ

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

1. Цели и задачи научно-исследовательского семинара

Цель научно-исследовательского семинара магистрантов направления подготовки 100100.68 Сервис – выработать у обучающихся компетенции и навыки исследовательской работы в процессе осуществления научно-исследовательской работы и подготовки магистерской диссертации.

Основные задачи научно-исследовательского семинара:

1. Проведение профориентационной работы среди магистрантов, позволяющей им выбрать направление и тему научного исследования.
2. Обучение магистрантов навыкам научно-исследовательской работы, включая подготовку и проведение исследований, написание научных работ.
3. Обсуждение проектов и готовых исследовательских работ магистрантов.
4. Выработка у магистрантов навыков научной дискуссии и презентации исследовательских результатов.

Конечная задача семинара – сделать научную работу магистрантов постоянным и систематическим элементом учебного процесса, вовлечь их в жизнь научного сообщества так, чтобы они смогли детально освоить процесс научно-исследовательской деятельности. На основе материалов научно-исследовательского семинара обучающиеся получат возможность сформировать аналитические навыки и расширить круг исследований в соответствующих областях.

Участие в работе научно-исследовательского семинара позволяет выработать у магистрантов компетенции и навыки исследовательской работы, знакомит с актуальными проблемами и путями их решения, а также помогает магистрантам выбрать направление и тему исследования, выработать навыки научной дискуссии и презентации исследовательских результатов.

2. Порядок проведения научно-исследовательского семинара

Научно-исследовательский семинар магистрантов проводится в 1, 2, 3 и 4 семестрах, не реже 1 раза в семестр кафедрой инженерно-технологических дисциплин и сервиса Российского университета кооперации под руководством заведующего кафедрой, профессора Шаронова М.А. и доц. Прокопенко Н.А.

3. Формы работы на семинаре

Научно-исследовательский семинар проводится в рамках программы обучения, выбранной магистрантами. Формами проведения научно-исследовательского семинара являются:

- лекции ведущих ученых и практических работников;
- круглые столы;
- диспуты;
- обсуждения результатов научных исследований магистрантов;
- научная конференция магистрантов.

4. Отчетность студентов по научно-исследовательскому семинару

Зачёт (дифференцированный зачёт) по научно-исследовательскому семинару не предусмотрен.

Каждый обучающийся на магистерской программе направления подготовки 100100.68 Сервис по итогам рассмотрения каждой темы научно-исследовательского семинара магистрантов должен представить на выпускающую кафедру следующие отчётные документы:

В первом семестре первого года обучения:

– текст обоснования темы магистерской диссертации (аннотированное представление проблемы с указанием актуальности, цели, задач, объекта, предмета, теоретических и методологических основ, а также методов исследования, с проектированием его новизны, теоретической и практической значимости, а также содержания (название глав и параграфов);

– развернутый план курсовой работы по дисциплине «Методы естественнонаучных исследований в сервисе».

Во втором семестре первого года обучения:

– текст курсовой работы по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса» с докладом по результатам ее выполнения;

– текст доклада (сообщения) по результатам исследования для выступления на ежегодной студенческой конференции.

В третьем семестре второго года обучения:

– материалы научного исследования в виде компьютерных презентаций, докладов, отчетов и др.;

– текст второй курсовой работы по дисциплине «Инфраструктура предприятий сервиса» с докладом по результатам ее выполнения.

В четвертом семестре второго года обучения:

– текст магистерской диссертации;

– доклад по результатам диссертационного исследования.

Сроки представления документов в каждом семестре устанавливаются выпускающей кафедрой

5. Содержание тем научно-исследовательского семинара

Тема 1. Проблемы применения научных методов исследования в сервисологии.

Вопросы по теме:

1. Классификация и характеристика методов исследований в сервисологии.

2. Особенности применения общенаучных и конкретно-научные (специальные) методы исследований в сервисе.

3. Особенности использования неформальных (логических) и формальных (математических) методов исследований в сервисе.

4. Выбор и обоснование темы научного исследования, применение основных подходов к оценке эффективности проектов по организации предприятий сервиса в условиях усиления интеграционных процессов.

Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы.

1. Понятие метода и методологии исследований в сервисологии.
2. Общенаучные и конкретно-научные (специальные или специфические) методы исследований в науке.
3. Неформальные (логические) и формальные (математические) методы исследований в сервисе.
4. Методы исследований системы управления в сервисе: теоретические, логико-интуитивные, эмпирические, комплексно-комбинированные.
5. Эмпирические методы исследований в сервисе.
6. Методы прогнозирования и верификации в сервисе.
7. Неформальные (логические) методы исследований в сервисе.
8. Методы определения годового, интегрального и среднегодового экономического эффекта при исследованиях в экономике предприятий сервиса.
9. Методы определения общей и частной эффективности функционирования системы в экономике предприятий сервиса и факторов, воздействующих на нее.
10. Методы определения экономического эффекта от изменения системы сервиса.

Тема 2. Методологические и методические подходы к экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса

Вопросы по теме:

1. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса в России и оценка их эффективности. Методические подходы к оценке эффективности мер государственного регулирования
2. Методические подходы к оценке эффективности мероприятий в области организации предприятий сервиса при принятии стратегических решений
3. Методические подходы к оценке эффективности мероприятий в области регулирования сферы услуг при принятии стратегических решений на макроуровне

4. Отчёт о выполнении курсовой работы, о подготовке доклада на научную конференцию.

Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы.

1. Государственное регулирование сферы услуг в России и оценка его эффективности.
2. Методические подходы к экспертизе и диагностике объектов и систем сервиса
3. Критерии, определяющие эффективность экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
4. Оценка эффективности участия предприятий сервиса в ВТО и интеграционных процессах ЕврАзЭС

Тема 3: Взаимосвязь нормативно-правовых требований и технологий сохранения и защиты экосистем при организации инфраструктуры предприятий сервиса

1. Понятие, виды и структура предприятий экологического сервиса.
2. Основные направления развития и совершенствования инфраструктуры предприятий сервиса.
3. Планирование и прогнозирование систем экологического мониторинга и технологий сохранения и защиты экосистем при организации инфраструктуры предприятий сервиса.
4. Отчёт о результатах выполнения научного исследования, результатах выполнения курсовой работы

Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы.

1. Информационные технологии в сервисе и предоставлении сервисных услуг
2. Внедрение новейших технологий для снижения антропогенной нагрузки на окружающую среду
3. Основные направления развития малоотходных и ресурсосберегающих технологий в наиболее экологически вредных отраслях экономики
4. Применение биотехнологий в сервисе
5. Современные технологии организации экологического мониторинга на предприятиях сервиса

Тема 4. Стратегические направления развития инновационных технологий в сервисе

1. Методические подходы к оценке эффективности деятельности предприятий сервиса в Российской Федерации. Основные индикаторы деятельности предприятий сервиса.
2. Особенности составления прогнозов деятельности предприятий сервиса на среднесрочный и долгосрочный периоды
3. Особенности и методы оценки инвестиционных проектов, реализуемых в сфере услуг
4. Доклад по результатам диссертационного исследования

Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы.

1. Основные индикаторы, характеризующие деятельность таможенных органов, особенности их расчёта и интерпретации
2. Методические подходы к анализу и интерпретации индикаторов деятельности субъектов таможенной системы Российской Федерации.
3. Факторы, принимаемые во внимание, при принятии о включении/исключении индикаторов в систему оценки деятельности таможенных органов России
4. Особенности применения индикаторов для оценки деятельности таможенного органа в других странах Таможенного союза

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»

АННОТАЦИЯ

ПРОГРАММЫ

ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

для направления 100100.68 Сервис

(магистерская программа – Методология технологического сервиса)

Целью итоговой аттестации магистрантов является установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 100100 Сервис (магистерская программа «Методология технологического сервиса»).

При подготовке и проведении итоговой аттестации магистрантов к руководящим нормативным документам относятся:

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 ноября 2009 г., № 627 «Об утверждении и введении в действие Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» (квалификация (степень) «магистр»)»;

приказ Российского университета кооперации «Об утверждении Положения о магистратуре Российского университета кооперации»;

учебный план, утвержденный Ученым советом Российского университета кооперации от 22 марта 2011 г., протокол № 4.

Итоговая аттестация включает итоговый экзамен (в соответствии с решением Ученого совета Российской университета кооперации) и защиту выпускной квалификационной работы в виде магистерской диссертации.

К задачам итоговой аттестации по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» относятся:

- определение уровня теоретической подготовки выпускников при проведении итогового экзамена по учебным дисциплинам магистерской программы «Методология технологического сервиса»;
- оценка в процессе защиты магистерской диссертации степени профессионального применения знаний, умений и навыков выпускников в исследовании и анализе актуальных методологических проблем технологического сервиса;
- выявление достигнутой степени подготовки выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности в сфере сервиса.

1 Характеристика профессиональной деятельности магистра

Область профессиональной деятельности магистра включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и формирование клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности магистра являются: потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности; процессы сервиса; методы диагностики, моделирования и проектирования материальных и нематериальных объектов сервиса; материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

Видами профессиональной деятельности магистра являются: сервисная; производственно-технологическая; организационно–управленческая; научно-исследовательская.

Магистр по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» подготовлен к решению следующих профессиональных задач:

сервисная деятельность:

- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных объектов и систем сервиса;
- комплексный и структурный анализ объекта и систем сервиса;
- исследование возможностей и оптимизация методов процесса сервиса;
- разработка проекта процесса сервиса;
- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- разработка мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества услуг и работ;

производственно-технологическая деятельность:

- разработка процесса сервиса и регламентов его технического обеспечения;
- нахождение компромиссных решений при выборе методологии, технологии и технических средств в условиях многокритериальности процесса сервиса;
- экспертиза и разработка методов и методик информационных технологий для процесса сервисной деятельности;
- оптимизация выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности;
- организация и осуществление сквозного контроля качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов;

организационно-управленческая деятельность:

- организация сервисной деятельности;
- разработка вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;
- организация контроля качества процессов сервиса;
- проектирование и организация контактной зоны для обслуживания потребителя; подбор сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем; нахождение компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству сервиса;
- планирование сервисной деятельности, прогнозирование развития предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;

- экономическая оценка и оптимизация производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса, разработка и контроль комплекса мероприятий по их снижению;

- обеспечение информационной, экономической и экологической безопасности предприятия сервиса;

научно-исследовательская деятельность:

- моделирование и оптимизация процессов сервиса;

- разработка и обоснование стратегии и алгоритмов процесса сервиса;

- исследование психологических особенностей потребителя и разработка методик сервисной деятельности с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

- исследование и разработка инвариантных методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг и работ;

- исследование социокультурного облика потребителя;

- разработка инноваций в сервисной деятельности.

2 Требования к результатам освоения магистерской программы: «Методология технологического сервиса»

Процесс проведения итоговой аттестации магистрантов направлен на оценку качества освоения магистерской программы и сформированности следующих общекультурных компетенций:

способностью владеть целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);

способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно - политической жизни (ОК-4);

способностью к осуществлению просветительной и воспитательной деятельности в сфере публичной и частной жизни, владеет методами пропаганды научных достижений (ОК-5);

способностью демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);

способностью владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, критическому осмыслению, систематизации, прогнозированию, постановке целей и выбору путей их достижения; умением анализировать логику рассуждений и высказываний (ОК-16).

Выпускник с квалификацией (степенью) «магистр» также должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

сервисная деятельность:

готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений (ПК-4);

производственно-технологическая деятельность:

способностью к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в условиях многокритериальности (ПК-6);

способностью выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса, разрабатывать стратегию развития предприятия сервиса (ПК-7);

организационно-управленческая деятельность:

способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг (ПК-8);

готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса (ПК-11);

готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка и потребительского спроса (ПК-12);

готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности (ПК-13);

научно-исследовательская деятельность:

готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-14);

готовностью к обоснованию и разработке новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики (ПК-17);

готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса (ПК-18);

способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей (ПК-19).

3 Итоговый экзамен

Итоговая аттестация начинается с проведения итогового экзамена. К экзамену допускается лицо, успешно завершившее в полном объеме освоение основной образовательной программы по направлению подготовки 100100.68

«Сервис», разработанной высшим учебным заведением в соответствии с требованиями ФГОС ВПО. Итоговый экзамен по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» проводится на закрытом заседании государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей его состава.

3.1 Программа итогового экзамена

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО к минимуму содержания и уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» (магистерская программа «Методология технологического сервиса») методическими материалами, рекомендуемыми Учебно-методическим объединением по образованию в области сервиса и туризма, и направленностью профессиональной деятельности в состав итогового экзамена включены дисциплины:

Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса;

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса;

Инфраструктура предприятий сервиса.

Перечень вопросов по дисциплинам, список рекомендуемой литературы представлены в соответствии с требованиями к обязательному минимуму содержания основной образовательной магистерской программы «Методология технологического сервиса» и рабочими программами учебных дисциплин по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» составленных в соответствии с требованиями ФГОС ВПО к минимуму содержания и уровню подготовки магистров. Экзаменационные задания носят комплексный характер. Для проверки навыков связанных с производственно-технологической деятельностью выпускника, по решению выпускающей кафедры, экзаменационные задания могут содержать ситуационные задачи технико-технологического характера, соответствующие содержанию заявленных дисциплин.

3.1.1 Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса»

Исследование принципов и закономерности изменения технического состояния объектов и систем сервиса. Основные виды диагностики и области их применения. Организация экспертизы и диагностики на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов и систем сервиса. Выбор диагностических признаков. Критерии оценки состояний объектов и систем сервиса. Законодательно-нормативная база и нормативно-техническая документация.

Модели и параметры экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса и их возмущающие воздействия. Прогнозирование состояния объектов и систем сервиса. Выбор стратегии устранения дефектов. Формирование показателей технического уровня, безопасности и эффективности применения по назначению. Основы организации измерений показателей точности и достоверности измерительных, регистрационных, органолептических и экспериментальных методов экспертизы и диагностики.

Основные виды диагностики и области их применения. Субъективные, объективные и интегральные методы диагностирования. Классификация отказов в работе объектов и систем сервиса. Метрологическое обеспечение экспертизы и диагностики объектов систем сервиса. Метрологические показатели. Основные методы и средства измерений. Измерительные преобразователи. Возможности использования тензометрии при диагностике и экспертизе объектов и систем сервиса.

Примерный перечень вопросов (задач):

1. Организация экспертизы и диагностики технологического оборудования предприятий – прачечных.
2. Организация экспертизы и диагностики технологического оборудования ателье по пошиву и ремонту одежды.
3. Организация экспертизы и диагностики технологического оборудования салонов красоты.
4. Методы исследования причин возникновения отказов. Главные факторы, влияющие на уровень приработочных отказов изделий. Номенклатура основных групп показателей качества.
5. Организация экспертизы и диагностики при ремонте бытовой техники. Показатели надежности. Классификация отказов.
6. При проведении экспертизы и диагностики технического средства мощность на ведущем валу, передаваемая посредством фрикционной передачи составила P= *(а)*кВт, угловая скорость ведущего катка ω_1=*(в)*рад/сек, а угловая скорость ведомого катка ω_2= *(с)*рад/сек. Определить вращающий момент на ведомом валу.
7. Организация экспертизы и диагностики технологического оборудования на предприятиях по оказанию клининговых услуг.
8. Методы исследования эксплуатационной надежности средств производства на предприятиях сервиса. Дефектация деталей.
9. Организация экспертизы и диагностики технологического оборудования ювелирных мастерских.
10. Документационное обеспечение процесса оказания услуг по экспертизе и диагностике бытовых приборов.
11. Организация экспертизы и диагностики технологического

оборудования гостиниц(по типам оказываемых услуг).

12. Организация экспертизы и диагностики технологического оборудования предприятий общественного питания (по типам оказываемых услуг)

3.1.3 Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Инфраструктура предприятий сервиса»

Генерального план предприятия, требования, предъявляемые к зданиям и сооружениям предприятий сервиса. Объемно-планировочные решения зданий и сооружений. Планировка основных производственных подразделений. Планировка вспомогательных и обслуживающих подразделений. Виды, типы и функции предприятий сервиса. Специфика предприятий сервиса. Классификация процессов и производств. Зависимость производства услуг от развития инфраструктуры региона в целом.

Производственно-технологическая база (инфраструктура) предприятий сервиса. Характеристика основных требований к оптимальному размещению цехов и производственных участков. Взаимосвязь цехов и участков различных типов предприятий. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков, типовые предприятия и оборудование. Организация рабочего места: производительность и безопасность труда. Технологические требования к производственным, вспомогательным и санитарно-бытовым помещениям предприятий сервиса. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Проектирование модели предприятия сервиса. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований на предприятиях сервиса.

Технологическое проектирование инфраструктуры предприятия сервиса. Организация планирования. Определение объема работ, численности рабочих и служащих. Специфика подбора обслуживающего персонала. Методика расчета производственной программы. Показатели оценки уровня эффективности основного производства. Организация микроклимата в помещении на предприятиях сервиса. Организации труда. Соблюдение требований безопасности жизнедеятельности и охраны труда на предприятиях сервиса. Пути развития производственно - технологической базы предприятий сервиса с целью повышения качества услуг и их конкурентоспособности.

Примерный перечень вопросов:

1. Исследование возможных типов инфраструктуры предприятий

сервиса. Формы организации инфраструктуры предприятий сервиса. Здания и сооружения предприятий сервиса.

2. Анализ производственно-технологической базы предприятий сервиса. Здания и сооружения предприятий сервиса. Световые проемы в зданиях и сооружениях. Вентиляция, водоснабжение и отопление. Исследование микроклимата в помещении.

3. Проектирование модели предприятия сервиса (с учетом вида сервисной деятельности). Технологический расчет и планировка производственных зон и участков, типовые предприятия и оборудование. Расчет площадей.

4. Инфраструктура предприятий сервиса и научно-технический прогресс. Основные требования к оптимальному размещению технологических и производственных участков. Организационно-планировочные решения. Инновации в сервисе.

5. Исследование взаимосвязи проектирования процесса оказания услуг и уровня развития инфраструктуры региона. Выбор места для строительства предприятия. Основные положения проектирования предприятий.

6. Пути развития производственно - технологической базы предприятий сервиса с целью повышения качества услуг и их конкурентоспособности. Перспективы технологического перевооружения предприятий сервиса. Оценка технического уровня предприятия.

7. Экологические требования к размещению, проектированию, строительству и эксплуатации предприятий сервиса.

8. Организация рабочего места: производительность и безопасность труда. Технологические требования к производственным, вспомогательным и санитарно-бытовым помещениям предприятий сервиса.

9. Организация инфраструктуры гостиниц.

10. Организация инфраструктуры предприятий общественного питания.

11. Организация инфраструктуры предприятий по оказанию автосервисных услуг.

12. Организация инфраструктуры предприятий сферы услуг (с учетом вида сервисной деятельности).

3.1.5 Основные темы и примерный перечень вопросов по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»

Основные принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса. Классификации сложных систем. Модель состава системы. Структура как соединение моделей. Модели «черного» и «белого» ящика, взаимосвязь. Динамические и статические модели. Моделирование

деятельности специализированных объектов сервиса. Использование моделей систем сервиса для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса.

Теория подобия физических систем. Подобие сил тяжести. Тепловое подобие. Динамическое подобие. Методы иммитационного моделирования процессов сервиса.

Этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений. Методика постановки задач оптимизации объектов и систем сервиса Этапы построения моделей сложных систем. Особенности систем сервиса как объектов управления. Общий цикл оптимизации объектов и систем сервиса. Выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя. Оптимизация на основе функционально - стоимостного анализа сервисной деятельности.

1. Основные принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса. Классификации сложных систем. Модель состава системы. Структура как соединение моделей.
2. Основные принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса. Классификации сложных систем. Модели «черного» и «белого» ящика, взаимосвязь. Динамические и статические модели.
3. Моделирование деятельности специализированных объектов и систем сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).
4. Использование моделей систем сервиса для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).
5. Методы иммитационного моделирования процессов сервиса. Теория подобия физических систем. Подобие сил тяжести. Тепловое подобие. Динамическое подобие.
6. Этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, в условиях формирования клиентурных отношений. Методика постановки задач оптимизации объектов и систем сервиса.
7. Этапы построения моделей сложных систем. Документационное сопровождение этапов. Эскизное проектирование. Испытание моделей.
8. Общий цикл оптимизации объектов и систем сервиса. Выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.
9. Оптимизация на основе функционально - стоимостного анализа сервисной деятельности. Взаимосвязь ФСА и эффективности деятельности предприятий сервиса
10. Построение блок-схем функционирования объектов или систем сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).

3.2 Оценка качества освоения магистерской программы

Оценка качества освоения магистерской программы производится в соответствии с требованиями к условиям реализации ООП ВПО магистратуры. Оценки выставляются по четырех балльной шкале в соответствии со следующими критериями:

- оценка «отлично» выставляется, если магистрант глубоко и прочно усвоил программный материал дисциплин (модулей) ООП магистратуры, исчерпывающе, последовательно, четко и логично его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно разрабатывает и обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, способен решать задачи развития, разработки новых подходов, использования разнообразных методов (в том числе инновационных) ;
- оценка «хорошо» выставляется магистранту, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, правильно разрабатывает и обосновывает принятые решения, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, способен решать задачи развития с использованием разнообразных типовых методов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется магистранту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач, способен разрабатывать и обосновывать принятые решения, понимает решения задач развития;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется магистранту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, не способен правильно разработать и/или обосновать принятые решения.

3.3 Порядок проведения итогового экзамена

Итоговый экзамен проводится в устной форме с обязательным составлением письменных тезисов ответов на специально подготовленных

для этого бланках и включает вопросы по дисциплинам ООП ВПО магистратуры. Студентам экзаменационные билеты выдаются непосредственно на экзамене. Ответы на вопросы выпускник дает после соответствующей предварительной подготовки с использованием методических справочных материалов допущенных для проведения Государственного экзамена соответствующим решением выпускающей кафедры. В среднем при ответе на один вопрос рекомендуется затрачивать не более 10 минут.

Все результаты заседаний ГАК протоколируются. Результаты Государственного экзамена по специальности определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационных комиссий.

4 Магистерская диссертация

Завершающим этапом учебного процесса подготовки по направлению подготовки 100100.68 «Сервис» (магистерская программа «Методология технологического сервиса») в Российском университете кооперации является выполнение и защита студентом выпускной квалификационной работы в виде магистерской диссертации в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования Центросоюза РФ «Российский университет кооперации» и требованиями стандарта предприятия разработанного на базе положений Государственного образовательного стандарта и требований Международного стандарта качества серий ИСО-9000, ГОСТ 7.32 – 2001, Положения об итоговой государственной аттестации выпускников вузов в РФ.

4.1 Квалификационные требования и характеристика магистерской диссертации

Выпускная квалификационная работа в соответствии с ООП магистратуры выполняется в виде магистерской диссертации в период прохождения практики и выполнения научно-исследовательской работы и представляет собой самостоятельную и логически завершенную выпускную квалификационную работу, связанную с решением задач того вида (видов) деятельности, к которому готовится магистр (сервисная; производственно - технологическая; организационно–управленческая; научно-исследовательская).

Магистерская диссертация представляет собой самостоятельную и логически завершенную работу, связанную с решением задач того вида деятельности, к которой готовится магистр (сервисная; производственно - технологическая; организационно–управленческая; научно-исследовательская), и выполняется на протяжении всего периода обучения, при прохождении практики и выполнении научно-исследовательской работы.

Магистерская диссертация обеспечивает не только закрепление академической культуры, но и необходимую совокупность методологических представлений и методических навыков в избранной области профессиональной деятельности.

4.2 Примерная тематика и порядок утверждения тем магистерских диссертаций

Тематика выпускных квалификационных работ должна быть направлена на решение профессиональных задач. Тематика выпускных квалификационных работ (магистерских диссертаций) должна быть направлена на решение профессиональных задач и соответствовать профессиональной компетенции выпускника. Тема магистерской диссертации определяется совместно магистрантом и его научным руководителем и отражается в индивидуальном плане работы магистранта.

Темы магистерских диссертаций, выбранные конкретными магистрантами, утверждаются приказом ректора университета по представлению выпускающей кафедры. Оформление магистерских диссертаций осуществляется в соответствии с Руководством по подготовке и оформлению рефератов, контрольных, курсовых и выпускных квалификационных работ, требованиями стандарта предприятия разработанного на базе положений Государственного образовательного стандарта и требований Международного стандарта качества серий ИСО-9000, а также в соответствии с ГОСТ 7.32 – 2001.

Тематика выпускных квалификационных работ(магистерских диссертаций) должна быть направлена на решение следующих профессиональных задач:

- анализ информации, полученной на основе экспериментальных исследований в сфере сервиса с использованием современной вычислительной техники;
- проектирование и проведение специализированных работ в области сервиса;

- обработка и анализ получаемой опытно-экспериментальной информации, обобщение и систематизации результатов проведенных работ с использованием современной техники и технологии;

- разработка нормативных методических и производственно - технологических документов процессов сервиса;

- совершенствование и модернизация объектов сервиса

Примерная тематика выпускных квалификационных работ (магистерских диссертаций):

1. Исследование потребительского спроса (мониторинг потребностей) на предприятиях (организациях) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).
2. Исследование конкурентоспособности предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).
3. Оптимизация процесса оказания услуг (по видам сервисной деятельности) (на материалах предприятия (организации) сервиса).
4. Разработка моделей инфраструктуры предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности)
5. Проектирование инфраструктуры предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).
6. Совершенствование инфраструктуры предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).
7. Модернизация технических средств предприятия (организации) сервиса (с учетом вида деятельности).
8. Моделирование процесса оказания услуг (по видам сервисной деятельности) на предприятии (организации) сервиса.
9. Диверсификация деятельности предприятия (организации) (с учетом вида сервисной деятельности).
10. Внедрение инновационных технологий обслуживания на предприятиях (организациях) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).
11. Совершенствование информационных технологий на предприятиях (организациях) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).
12. Проектирование инновационной технологии производства услуг (по видам сервисной деятельности) (на материалах предприятия (организации) сервиса).
13. Формирование и организация пакета нормативных методических и производственно - технологических документов, необходимых для организации процесса оказания услуг (с учетом вида сервисной деятельности) (на материалах предприятия (организации) сервиса).

14. Совершенствование процессов диагностики объектов (систем) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности, на материалах предприятия (организации) сервиса).

15. Исследование ассортимента и планирование деятельности предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).

16. Прогнозирование деятельности предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).

17. Проектирование системы обслуживания технологического оборудования предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).

18. Исследование структуры и свойств сырья и материалов, используемых в процессе оказания услуг (с учетом вида сервисной деятельности) (на материалах предприятия (организации) сервиса).

19. Управление качеством процесса оказания услуг (по видам сервисной деятельности) на предприятии (организации) сервиса.

20. Проектирование и проведение процессов экспертизы и диагностики объектов (систем) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности, на материалах предприятия (организации) сервиса).

21. Анализ мониторинга деятельности предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).

22. Исследование процесса формирования рынка услуг (по видам сервисной деятельности) (на материалах предприятий (организаций) сервиса).

23. Исследование эксплуатационной надежности оборудования (технических средств) предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).

24. Диверсификация производственной деятельности предприятия, предоставляющего услуги населению (на материалах предприятия (организации).

25. Совершенствование (модернизация) транспортного обеспечения предприятия (организации) сервиса (с учетом вида сервисной деятельности).

4.3 Порядок выполнения и представления в Итоговую аттестационную комиссию магистерской диссертации

При выполнении выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации) обучающиеся должны показать свою способность и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные общекультурные и профессиональные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности,

профессионально излагать специальную информацию, научно аргументировать и защищать свою точку зрения.

Магистерская диссертация должна представлять собой самостоятельное исследование, связанное с разработкой теоретических, опытно-конструкторских, прикладных задач направления подготовки, или разработку конкретных творческих проблем, определяемых спецификой магистерской программы: «Методология технологического сервиса».

В выпускной квалификационной работе (магистерской диссертации), представляемой в форме законченной разработки, как правило, решаются в комплексе практико-ориентированные сервисные, исследовательские, производственно-технологические или организационно – управленческие задачи в сфере услуг.

Магистерская диссертация выполняется на выпускающей кафедре под руководством научного руководителя магистранта. Работа над темой магистерской диссертации должна планироваться с первого года обучения в магистратуре. В случае, если магистерская диссертация имеет междисциплинарный характер, выпускающей кафедре предоставляется право приглашать научных консультантов по отдельным разделам диссертации в рамках общего количества часов, отведенных на руководство магистерской диссертацией. Тема магистерской диссертации определяется совместно магистрантом и его научным руководителем и отражается в индивидуальном плане работы магистранта. На защиту выпускником представляется магистерская диссертация с отзывом научного руководителя и рецензией. Кроме текста диссертации магистрант представляет аннотацию магистерской диссертации (максимальный объем – 2 страницы). Основные результаты магистерской диссертации должны быть опубликованы как минимум в одном периодическом научном издании, в том числе и в сборнике статей научных трудов Университета (филиала).

4.4 Правила оформления магистерской диссертации

Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация) должна отвечать требованиям ГОСТ 2.105—95, ГОСТ 7.32 – 2001, а также и требованиями стандарта предприятия разработанного на базе положений Государственного образовательного стандарта и требований Международного стандарта качества серий ИСО-9000. Объем выпускной квалификационной работы должен быть не менее 80 печатных страниц формата А 4 (исключая приложения).

Текст оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм) через полтора межстрочных интервала (~8 мм). Рекомендуемые

шрифты для ПК – “Times New Roman” размером 12-14 пн. Работа может быть отпечатана на принтере через полтора интервала. Следует соблюдать следующие размеры полей: левое – не менее 20 мм, правое не менее 10, нижнее – не менее 20 и верхнее – не менее 20 мм.

Страницы работы необходимо нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но на нем номер страницы не проставляется. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки в конце.

Разделы (главы) должны иметь заголовки. Слово «Глава» не пишется. Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста за исключением приложений. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая (п. 4.1.9 ГОСТ 2.105—95). Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Например, обозначение и наименование главы 1 выполняют следующим образом:

1 Аналитическое исследование состояния рынка автосервисных услуг

Не нумеруют такие разделы как: Содержание, Введение, Заключение, Список использованных источников. Подразделы (параграфы) нумеруются арабскими цифрами в пределах каждой главы. Части подраздела (параграфа) могут иметь тройную нумерацию и дальнейшее деление не допускается.

Например: глава 2, параграф 2.1, пункт 2.1.1

Каждая глава, «Введение», «Заключение», «Содержание», «Список использованных источников и литературы» начинаются с новой страницы.

Формулы, за исключением формул, помещаемых в приложении, должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках (п. 4.2.18 ГОСТ 2.105—95). Одну формулу обозначают - (1).

Ссылки в тексте на формулы обязательны. Допускается нумерация формул в пределах раздела. Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например формула (В.1).

Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела.

Слово «Рисунок» и наименование располагают под иллюстрацией следующим образом:

Рисунок 1 – Детали прибора

Ссылки на иллюстрации в тексте обязательны. Иллюстрации могут выполняться карандашом или тушью. Разрешается использовать фотографии, ксерокопии и т.п.

Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, например:

Таблица 1 – Номенклатура выпускаемой продукции

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой. Если таблица имеет продолжение, то на следующей странице пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например:

«Продолжение таблицы 1».

Ссылки на таблицы в тексте обязательны, при этом следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Ссылки на использованные источники должны нумероваться арабскими цифрами по порядку появления в списке и помещаться в квадратные скобки, *например*, [5] и т.д. При составлении списка использованных источников необходимо руководствоваться требованиями ГОСТ 7.1-2003.

Сведения о книгах-монографиях, учебниках, учебных пособиях, справочниках и т.д. должны включать фамилии и инициалы авторов, название книги, место издания, издательство и год издания.

Сведения о статье из периодических изданий должны включать фамилии и инициалы авторов, название статьи, наименование журнала, год выпуска, номер журнала, страницы, на которых опубликована статья.

Сведения о статьях в сборниках научных трудов должны включать фамилии и инициалы авторов, название статьи, название сборника, место издания, год издания, страницы, на которых статья опубликована.

Сведения о государственных, отраслевых стандартах и технических условиях должны включать: обозначение документа, включающее его индекс (ГОСТ, ОСТ, ТУ), номер документа, основной заголовок.

Сведения о проектной и другой технической документации (о промышленных каталогах, прейскурантах и др.) должны включать заглавие, вид документа, организацию, выпустившую документацию, город, год выпуска и количество страниц.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь заголовок с указанием вверху посередине страницы слова «приложение» и его обозначения. Каждое приложение располагают в порядке появления ссылок на них в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой

страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения и степени. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. В тексте документа на все приложения должны быть даны ссылки.

Приложения, если их больше одного, должны обозначаться заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность.

Выпускная квалификационная работа должна быть сброшюрована в твердой обложке.

4.5 Оценка качества результатов защиты магистерской диссертации

Оценка выставляется с учетом теоретического и практического уровня выпускной квалификационной работы, качества выполнения, оформления и защиты работы. Итоговая аттестационная комиссия отмечает новизну и актуальность темы работы, степень ее или проработки, уровень научной или производственно-технологической проработки, грамотное использование иллюстрационного и графического материала, практическую значимость результатов работы.

После заседания Итоговая аттестационная комиссия и оформления протоколов магистрантам объявляются результаты защиты работ.

Защита выпускной квалификационной работы предполагает оценку степени владения и использования компетенций, реализуемых в профессиональной деятельности магистрантов в сфере сервиса. Одним из результатов защиты выпускной квалификационной работы может быть расширение областей применения современных технологий в сфере услуг.

Оценка качества результата защиты выпускной квалификационной работы осуществляется на основе следующих критерии: актуальность темы, научно-практическое значение темы, качество выполнения работы, содержательность доклада и ответов на вопросы, наглядность представленного иллюстрационного материала. Обобщенная оценка защиты выпускной квалификационной работы определяется с учетом отзыва научного руководителя и оценки рецензента.

Результаты защиты выпускной квалификационной работы оцениваются по четырех балльной шкале с учетом критериев и показателей качества защиты магистерской диссертации.

Критериями оценки выпускной квалификационной работы являются: актуальность и практическая значимость разрабатываемой темы; наличие справки о внедрении результатов магистерской диссертации на конкретном

предприятии; четкость формулирования целей, задач и основных положений работы; логичность, последовательность, грамотность, четкость изложения рассматриваемых материалов; полнота и глубина проработки и уровень обобщения теоретического материала; практическая глубина и логическая завершенность решения сервисных и производственно-технологических или организационно-управленческих задач; уровень использования компьютерных технологий и статистических методов, обусловливающих объективность и достоверность, научную и практическую значимость разрабатываемых прикладных задач; четкость формулирования, конкретность и адресность выводов и рекомендаций по работе; владение методологией исследований вопросов, поставленных в выпускной работе; оформление работы в соответствии с предъявляемыми требованиями; глубокие знания проблемы, четкость изложения основных результатов и положений с использованием иллюстрационного материала при защите работы; уверенность и аргументированность ответов на замечания рецензентов и заданные вопросы при защите работы; содержание рецензии и отзыва научного руководителя.

В соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников результаты любого из видов аттестационных испытаний, включенных в итоговую государственную аттестацию, определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценкой **«отлично»** оценивается выпускная квалификационная работа, которая по содержанию, выводам и рекомендациям, а также по оформлению соответствует требованиям государственного образовательного стандарта, другим нормативным документам. Содержит грамотно и последовательно изложенный теоретический материал, глубокие исследования методологии технологического сервиса, результаты которых подвергнуты статистически-математической обработке и оформлены в виде таблиц, рисунков. практическая глубина и логическая завершенность решения сервисных и производственно-технологических или организационно-управленческих задач не вызывает сомнений. Выводы соответствуют содержанию работы с указанием конкретных рекомендаций. Таблицы, рисунки в тексте и список использованной литературы оформлены в соответствии с требованиями ГОСТа. На работу имеется положительный отзыв научного руководителя и отличная рецензия.

При защите магистрант показывает глубокие знания проблемы, свободно докладывает о результатах проведенных исследований, грамотно оперирует технологическими терминами, в необходимой логической

последовательности использует наглядные пособия или раздаточный материал, уверенно отвечает на поставленные вопросы.

Оценкой **«хорошо»** оценивается магистерская программа, которая по содержанию в целом отвечает тем же требованиям, что и выпускная работа, определяемая оценкой «отлично». По работе имеются отдельные недостатки в оформлении и содержании (недостаточно полные результаты проведенного аналитического или прикладного исследования, не выраженная логическая завершенность решения сервисных и производственно-технологических или организационно-управленческих задач, несколько расплывчатые выводы или неконкретные рекомендации к практическому внедрению). На работу имеется положительный отзыв научного руководителя и хорошая рецензия. При защите магистрант без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценкой **«удовлетворительно»** оценивается магистерская работа, при оформлении которой допущен ряд недочетов, слабый литературный обзор без анализа имеющихся данных, в работе просматривается непоследовательность изложения материала выпускной работы, приведены необоснованные рекомендации, или они отсутствуют в работе, имеются также существенные недостатки в оформлении работы. В отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по отношению магистранта к выполнению выпускной работы, а также по ее содержанию.

При защите магистрант показывает недостаточное знание изучаемой проблемы, представляет на защиту небрежно оформленный или не информативный иллюстрационный материал, дает неуверенные, неполные ответы на поставленные вопросы.

Оценкой **«неудовлетворительно»** оценивается выпускная квалификационная работа, которая не соответствует предъявляемым требованиям. В работе имеются следующие недостатки: слабый обзор ограниченного количества литературных источников, практически отсутствуют аналитические исследования, выводы поверхностные, носящие декларативный характер; имеются стилистические неточности и орфографические ошибки; список использованной литературы оформлен с нарушением требований ГОСТа. В отзывах руководителя и рецензента имеются критические замечания.

При защите магистрант плохо докладывает результаты своих исследований, не представляет раздаточного материала, затрудняется отвечать на поставленные вопросы.