

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

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

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Введение в профиль "Информационный сервис"**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

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

Направленность (профиль): **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

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

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Самостоятельная работа	36	36	часов
5	Всего (без экзамена)	72	72	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	З.Е

Зачет: 1 семестр

Томск 2016

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

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

Разработчики:

Ст.преподаватель кафедра ТУ \_\_\_\_\_ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф.  
ТУ

\_\_\_\_\_ Газизов Т. Р.

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

Декан РТФ \_\_\_\_\_ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф.  
ТУ

\_\_\_\_\_ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент кафедра ТУ \_\_\_\_\_ Булдаков А. Н.

Профессор каф. ТУ \_\_\_\_\_ Шалимов В. А.

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

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

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

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

### 1.2. Задачи дисциплины

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

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

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

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

–

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Введение в профиль "Информационный сервис"» (ФТД.1) относится к блоку ФТД.1.

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

Последующими дисциплинами являются: Сервисная деятельность.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

В результате изучения дисциплины студент должен:

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

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

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

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в

таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Подготовка к контрольным работам	1	1
Проработка лекционного материала	18	18
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	17	17
Всего (без экзамена)	72	72
Общая трудоемкость час	72	72
Зачетные Единицы Трудоемкости	2.0	2.0

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

№	Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1	Сервис как деятельность	1	1	2	4	ОК-4, ОК-5
2	Роль сервиса в экономике	1	1	2	4	ОК-4, ОК-5
3	Особенности деятельности предприятий сервиса	1	1	2	4	ОК-4, ОК-5
4	Основные функции и принципы бизнес-планирования предприятий сервиса	2	2	2	6	ОК-4, ОК-5
5	Конкурентоспособность предприятия сервиса	2	2	3	7	ОК-4, ОК-5
6	Управление персоналом предприятия сервиса	2	2	3	7	ОК-4, ОК-5
7	Маркетинговые исследования в сервисе	2	2	3	7	ОК-4, ОК-5
8	Рекламная деятельность в сервисе	1	1	3	5	ОК-4, ОК-5
9	Информационные технологии в сервисе	2	2	4	8	ОК-4, ОК-5
10	Финансовая деятельность предприятия сервиса	1	1	2	4	ОК-5
11	Профессиональная этика в сервисе	1	1	5	7	ОК-4, ОК-5

12	Деловые коммуникации	1	1	3	5	ОК-4, ОК-5
13	Психологические особенности потребителя услуг	1	1	2	4	ОК-4, ОК-5
	Итого	18	18	36	72	

### 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

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

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

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

предприятия сервиса	борьбы. Виды конкуренции. Ценовая и неценовая конкуренция. Недобросовестная конкуренция. Коммерческая тайна.		5
	Итого	2	
6 Управление персоналом предприятия сервиса	История развития управления персоналом. Основные школы управления. Понятия и принципы управления персоналом на предприятиях сервиса. Основные элементы технологии управления персоналом. Состав функциональных блоков по управлению персоналом.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
7 Маркетинговые исследования в сервисе	Информационная база маркетинга. Сущность маркетингового исследования и его виды. Маркетинговая среда организации; принципы проведения исследования потребителей и конкурентов предприятия сервиса; конкурентные стратегии на рынках услуг; принципы проведения коммуникативной политики предприятия сервиса	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
8 Рекламная деятельность в сервисе	Основные инструменты политики продвижения. Исторический аспект развития рекламы. Использование бессознательных мотивов в рекламе. Юмор в рекламе.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
9 Информационные технологии в сервисе	Необходимая информация для принятия различных управленческих решений на предприятиях сервиса; аналитические методы для оценки эффективности коммерческой, маркетинговой деятельности предприятия. Методы и средства выявления и формирования спроса потребителей.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
10 Финансовая деятельность предприятия сервиса	Содержание бухгалтерского баланса, представление и правила оценки его показателей. Критерии оценки несостоятельности (банкротства) организации. Классификация финансового состояния организации по сводным критериям оценки бухгалтерского баланса. Общая оценка деловой активности организации.	1	ОК-5

	Итого	1	
11 Профессиональная этика в сервисе	Понятие профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
12 Деловые коммуникации	Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
13 Психологические особенности потребителя услуг	Представление о внутреннем сознании и самосознании личности. Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации. Психологическая активность и внешнее поведение человека.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
Итого за семестр		18	

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

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

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

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

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

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

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

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

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачет, Реферат
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачет, Реферат

#### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

#### 7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

#### 8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Содержание практических работ

Названия разделов	Содержание практических занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Сервис как деятельность	Понятие и сущность сервисной деятельности. Сервис как потребность. Сервис как форма удовлетворения потребностей. Классификация видов услуг.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
2 Роль сервиса в экономике	Сфера сервиса в условиях рыночной экономики. Виды услуг. Основные характеристики услуг. Роль услуг в развитии экономики. Предприятие как основное звено экономики.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
3 Особенности деятельности предприятий сервиса	Планирование производственно-хозяйственной деятельности	1	ОК-4, ОК-5



	предприятия сервиса. Изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей. Социальная политики государства на рынке услуг. Организация технологического процесса в сервисе. Выполнение инновационных проектов в сфере сервиса. Параметры технологических процессов. Материальные ресурсы.		
	Итого	1	
4 Основные функции и принципы бизнес-планирования предприятий сервиса	Понятие и сущность бизнес-планирования. Роль, место и значение бизнес-плана в системе управления компании. Цели и стратегии бизнес-планирования. Структура и жизненный цикл бизнес-плана. Проблемы и процесс разработки бизнес-плана. Информационное обеспечение БП.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
5 Конкурентоспособность предприятия сервиса	Закон и следствия конкурентной борьбы. Виды конкуренции. Ценовая и неценовая конкуренция. Недобросовестная конкуренция. Коммерческая тайна.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
6 Управление персоналом предприятия сервиса	История развития управления персоналом. Основные школы управления. Понятия и принципы управления персоналом на предприятиях сервиса. Основные элементы технологии управления персоналом. Состав функциональных блоков по управлению персоналом.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
7 Маркетинговые исследования в сервисе	Информационная база маркетинга. Маркетинговое исследование. Виды исследований. Маркетинговая среда организации; проведение исследования потребителей и конкурентов предприятия сервиса; конкурентные стратегии на рынках услуг; коммуникативная политика предприятия сервиса	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
8 Рекламная деятельность в сервисе	Основные инструменты политики продвижения. Исторический аспект развития рекламы. Виды рекламы. Рекламная деятельность предприятия сервиса. Использование	1	ОК-4, ОК-5

	бессознательных мотивов в рекламе. Юмор в рекламе.		
	Итого	1	
9 Информационные технологии в сервисе	Информационная база для принятия различных управленческих решений на предприятиях сервиса; аналитические методы для оценки эффективности коммерческой, маркетинговой деятельности предприятия. Методы и средства выявления и формирования спроса потребителей.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
10 Финансовая деятельность предприятия сервиса	Содержание бухгалтерского баланса, представление и правила оценки его показателей. Критерии оценки несостоятельности (банкротства) организации. Классификация финансового состояния организации по сводным критериям оценки бухгалтерского баланса. Общая оценка деловой активности организации.	1	ОК-5
	Итого	1	
11 Профессиональная этика в сервисе	Профессиональная этика в сервисе. Основные принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
12 Деловые коммуникации	Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
13 Психологические особенности потребителя услуг	Представление о внутреннем сознании и самосознании личности. Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации. Психологическая активность и внешнее поведение человека.	1	ОК-4, ОК-5
	Итого	1	
Итого за семестр		18	

### 9. Самостоятельная работа

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

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Сервис как деятельность	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Зачет, Опрос на занятиях, Отчет по индивидуальному заданию, Домашнее задание
	Подготовка к контрольным работам	1		
	Итого	2		
2 Роль сервиса в экономике	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Зачет
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	2		
3 Особенности деятельности предприятий сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-4, ОК-5	Реферат, Опрос на занятиях, Зачет, Контрольная работа
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	2		
4 Основные функции и принципы бизнес-планирования предприятий сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Собеседование, Зачет, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	2		
5 Конкурентоспособность предприятия сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ОК-5	Домашнее задание, Контрольная работа, Зачет
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
6 Управление персоналом предприятия сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Собеседование, Зачет, Контрольная работа
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
7 Маркетинговые	Подготовка к	2	ОК-4,	Реферат, Контрольная

исследования в сервисе	практическим занятиям, семинарам		ОК-5	работа, Зачет, Конспект самоподготовки
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
8 Рекламная деятельность в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-4, ОК-5	Реферат, Зачет, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	3		
9 Информационные технологии в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Зачет, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	4		
10 Финансовая деятельность предприятия сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-5	Опрос на занятиях, Контрольная работа, Зачет
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	2		
11 Профессиональная этика в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-4, ОК-5	Зачет, Собеседование
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	5		
12 Деловые коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Зачет
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	3		
13 Психологические особенности потребителя услуг	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Зачет, Собеседование
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	2		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

## 10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

#### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
1 семестр				
Конспект самоподготовки	10	10	10	30
Контрольная работа	10	15	15	40
Опрос на занятиях	3	6	6	15
Собеседование	5	5	5	15
Итого максимум за период	28	36	36	100
Нарастающим итогом	28	64	100	100

#### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

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

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

#### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

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

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

## **12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **12.1. Основная литература**

1. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент: учебник для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб.: Питер, 2011. – 442 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 100 экз.)
2. Инновационный менеджмент: Учебное пособие / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 173 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 173 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6207>, свободный.

### **12.2. Дополнительная литература**

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

### **12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение**

1. Инновационный менеджмент: Учебно-методическое пособие по практическим занятиям / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 42 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 42 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6209>, свободный.
2. Инновационный менеджмент: Учебно-методическое пособие для самостоятельной работы. Сборник задач / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 101 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 101 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6210>, свободный.

### **12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы**

1. Не предусмотрено

## **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Не предусмотрено

## **14. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

## **15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Без рекомендаций.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

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

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ П. Е. Троян  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Введение в профиль "Информационный сервис"**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

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

Направленность (профиль): **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

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

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

– Ст.преподаватель кафедры ТУ Лебедева А. Э.

Зачет: 1 семестр

Томск 2016

## 1. Введение

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

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

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

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Должен знать способы самоорганизации и самообразования; краткую историю Томска, Томского государственного университета систем управления и
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	радиоэлектроники и радиотехнического факультета; особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса; виды деятельности в сфере услуг; главные задачи и принципы управления персоналом предприятия. ; Должен уметь применять способы самоорганизации и самообразования; ориентироваться в структуре университета; ориентироваться на рынке сервисных услуг с учетом конкурентоспособности предприятия; ; Должен владеть способами самоорганизации и самообразования; навыками планирования организации предприятия сервиса; стратегиями конкурентной борьбы; приемами управления персоналом. ;

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

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

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



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

## 2 Реализация компетенций

### 2.1 Компетенция ОК-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

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

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	методы работы в команде, способы толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителя.	работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителя.	навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителя услуг.
Виды занятий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>
Используемые средства оценивания	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа;</li> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Зачет;</li> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Реферат;</li> <li>• Собеседование;</li> <li>• Зачет;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контрольная работа;</li> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Зачет;</li> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Реферат;</li> <li>• Собеседование;</li> <li>• Зачет;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Отчет по индивидуальному заданию;</li> <li>• Зачет;</li> <li>• Реферат;</li> <li>• Зачет;</li> </ul>

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

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области принципов работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять знания в пределах изучаемой области принципов работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отличными навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. ;</li> </ul>

	конфессиональных и культурных различий. ;		
Хорошо (базовый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Знает факты, принципы, процессы работы в команде, моральные аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Применять принципы, процессы работы в команде, моральные аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хорошими навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. ;</li> </ul>
Удовлетворительно (пороговый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обладает базовыми общими знаниями работы в команде, аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Применять базовые общие знания работы в команде, аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий ;</li> </ul>

## 2.2 Компетенция ОК-5

ОК-5: способностью к самоорганизации и самообразованию.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

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

	заданию; • Опрос на занятиях; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	заданию; • Опрос на занятиях; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Зачет; • Реферат; • Зачет;
--	--	--	------------------------------------

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области принципов самоорганизации и самообразования;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обладает диапазоном практических умений в области принципов самоорганизации и самообразования;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы в области самоорганизации и самообразования;</li> </ul>
Хорошо (базовый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Знает факты, принципы, процессы самоорганизации и самообразования;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обладает диапазоном практических умений в области принципов самоорганизации и самообразования;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Берет ответственность за решение задач в области самоорганизации и самообразование;</li> </ul>
Удовлетворительно (пороговый уровень)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обладает базовыми общими знаниями в области самоорганизации и самообразования;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обладает основными умениями, требуемыми в области самоорганизации и самообразования;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Владеет навыками в области самоорганизации и самообразования;</li> </ul>

### 3 Типовые контрольные задания

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

#### 3.1 Вопросы на самоподготовку

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

#### 3.2 Темы рефератов

– Сфера сервиса в условиях рыночной экономики. Коммерческая тайна. Маркетинговая среда организации. Основные инструменты политики продвижения. Методы и средства выявления и формирования спроса потребителей.

#### 3.3 Зачёт

– 1. Сервис как форма удовлетворения потребностей. 2. Классификация видов услуг. 3. Понятие и сущность сервисной деятельности. 4. Сервис как потребность. 5. Сфера сервиса в условиях рыночной экономики. 6. Виды услуг и основные характеристики. 7. Роль услуг в развитии экономики. 8. Предприятие как основное звено экономики. 9. Планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. 10. Организация технологического процесса в сервисе. 11. Выполнение инновационных проектов в сфере сервиса.

12. Понятие и сущность бизнес-планирования. 13. Роль, место и значение бизнес-плана в системе управления компании. 14. Цели и стратегии бизнес-планирования. 15. Структура и жизненный цикл бизнес-плана. 16. Проблемы и процесс разработки бизнес-плана. 17. Информационное обеспечение БП. 18. Закон и следствия конкурентной борьбы. 19. Виды конкуренции. 20. Ценовая и неценовая конкуренция. 21. Недобросовестная конкуренция. 22. Коммерческая тайна. 23. История развития управления персоналом. 24. Основные школы управления. 25. Понятия и принципы управления персоналом на предприятиях сервиса. 26. Сущность маркетингового исследования и его виды. 27. Маркетинговая среда организации. 28. Основные инструменты политики продвижения. 29. Исторический аспект развития рекламы. 30. Методы и средства выявления и формирования спроса потребителей. 31. Содержание бухгалтерского баланса, представление и правила оценки его показателей. 32. Понятие профессиональной этики. 33. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. 34. Кодексы профессиональной этики. 35. Участники процесса коммуникации. 36. Представление о внутреннем сознании и самосознании личности. 37. Логика процессов поведения человека, проявление отношения к ситуации. 38. Психологическая активность и внешнее поведение человека. 39. Использование бессознательных мотивов в рекламе. 40. Принципы проведения исследования потребителей и конкурентов предприятия сервиса.

### **3.4 Темы домашних заданий**

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

### **3.5 Темы индивидуальных заданий**

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

### **3.6 Вопросы на собеседование**

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

### **3.7 Темы опросов на занятиях**

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

### **3.8 Темы контрольных работ**

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

## **4 Методические материалы**

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

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

#### **4.1. Основная литература**

1. Фатхутдинов Р.А. Инновационный менеджмент: учебник для вузов / Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд., испр. и доп. - СПб.: Питер, 2011. – 442 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 100 экз.)
2. Инновационный менеджмент: Учебное пособие / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 173 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 173 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6207>, свободный.

#### **4.2. Дополнительная литература**

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

#### **4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение**

1. Инновационный менеджмент: Учебно-методическое пособие по практическим занятиям / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 42 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 42 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6209>, свободный.
2. Инновационный менеджмент: Учебно-методическое пособие для самостоятельной работы. Сборник задач / Семиглазов В.А. - Томск: ЦПП ТУСУР, 2016. - 101 с.: Для студентов, обучающихся по направлениям бакалавриата и магистратуры. / Семиглазов В. А. - 2016. 101 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/6210>, свободный.

#### **4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы**

1. Не предусмотрено