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.

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

Согласована на портале № 4039

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 33 от «19» 10 2016 г.

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.

Согласована на портале № 4039

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

Согласована на портале № 4039

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

Согласована на портале № 4039

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-

Согласована на портале № 4039

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

Согласована на портале № 4039

	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

Согласована на портале № 4039

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

Согласована на портале № 4039

	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

Согласована на портале № 4039

	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.

Согласована на портале № 4039

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

Согласована на портале № 4039

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		

Согласована на портале № 4039

10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Бальные 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)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Согласована на портале № 4039

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.

Согласована на портале № 4039

Приложение 1

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 кафедра ТУ Лебедева А. Э.

Зачет: 1 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 4039

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 радиоэлектроники и радиотехнического факультета; особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса; виды деятельности в сфере услуг; главные задачи и принципы управления персоналом предприятия. ; Должен уметь применять способы самоорганизации и самообразования; ориентироваться в структуре университета; ориентироваться на рынке сервисных услуг с учетом конкурентоспособности предприятия; ; Должен владеть способами самоорганизации и самообразования; навыками планирования организации предприятия сервиса; стратегиями конкурентной борьбы; приёмами управления персоналом. ;
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	

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, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительн	Обладает базовыми	Обладает основными	Работает при прямом

Согласована на портале № 4039

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	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Зачет; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Зачет; • Реферат; • Зачет;

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

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области принципов работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических,	• Применять знания в пределах изучаемой области принципов работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. ;	• Отличными навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. ;

Согласована на портале № 4039

	конфессиональных и культурных различий. ;		
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы работы в команде, моральные аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	• Применять принципы, процессы работы в команде, моральные аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий ;	• Хорошими навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми общими знаниями работы в команде, аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;	• Применять базовые общие знания работы в команде, аспекты толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий ;	• Навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий ;

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; приёмами управления персоналом.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию;

Согласована на портале № 4039

	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)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области принципов самоорганизации и самообразования;;	• Обладает диапазоном практических умений в области принципов самоорганизации и самообразования;;	• Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы в области самоорганизации и самообразования;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы самоорганизации и самообразования ;	• Обладает диапазоном практических умений в области принципов самоорганизации и самообразования;	• Берет ответственность за решение задач в области самоорганизации и самообразование;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми общими знаниями в области самоорганизации и самообразования;	• Обладает основными умениями, требуемыми в области самоорганизации и самообразования ;	• Владеет навыками в области самоорганизации и самообразования;

3 Типовые контрольные задания

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

3.1 Вопросы на самоподготовку

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

3.2 Темы 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.

Согласована на портале № 4039

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 со-стояния 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 фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

Согласована на портале № 4039

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

Согласована на портале № 4039