

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Новомосковский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»



УТВЕРЖДАЮ
Директор Новомосковского института
РХТУ им. Д.И. Менделеева
Первухин В.Л.

«30» 06 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Технологические процессы в сервисе

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль) подготовки «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности»

Квалификация выпускника Бакалавр

(Полное наименование специальности)

Форма обучения заочная

(Полное наименование формы обучения)

г. Новомосковск — 2022г.

Разработчик:

Доцент кафедры «Экономика, финансы и бухгалтерский учет»
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева,
к.псих.н., доцент



(Эррепа Л.М.)

Эксперт:

Заместитель Вице-президента-Управляющего
Филиалом ГПБ АО «Среднерусский»



(Тюрина И.С.)

«17» июня 2022 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономика, финансы и бухгалтерский учет»

Протокол № 10 от 24.06.2022 г.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент



(Саяпина Е.Д.)

Рабочая программа согласована с деканом «Заочного и очно-заочного обучения»

Декан факультета: к.т.н., доцент



(Стекольников А.Ю.)

«18» июня 2022 г.

Рабочая программа согласована с руководителем учебно-методического управления
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева

Руководитель, д.х.н., профессор



(Кизим Н.Ф.)

«18» июня 2022 г.

Аннотация рабочей программы приведена в приложении 1.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Нормативные документы, используемые при разработке рабочей программы дисциплины

Нормативную правовую базу разработки рабочей программы дисциплины составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 954;
- Профессиональный стандарт «Бухгалтер», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.02.2019 г. № 103н;
- Профессиональный стандарт «Специалист по работе с инвестиционными проектами», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16.04.2018 г. № 239н;
- Профессиональный стандарт «Экономист предприятия», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.03.2021 г. № 161н;
- Приказ Минобрнауки России от 06.04.2021 N 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 885/390 «О практической подготовке обучающихся»;
- Локальные нормативные акты Новомосковского института (филиала) РХТУ им. Д.И. Менделеева.

Рабочая программа дисциплины (далее – Программа, РПД) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (уровень бакалавриата) по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 954, рекомендациями Учебно-методической комиссии НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева и накопленным опытом преподавания дисциплины кафедрой «Экономика, финансы и бухгалтерский учет» НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева (далее – Институт).

Контроль успеваемости студентов ведется по принятой в Институте системе.

Рабочая программа дисциплины может быть реализована с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий полностью или частично.

2 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является изучение особенностей технологических процессов в области коммерческого и финансового сервиса.

Задачами учебной дисциплины является:

- формирование у студентов современного мышления в области технологических процессов коммерции и финансов;
- проведение теоретического анализ проблемы;
- анализ взаимодействия экономических субъектов и клиентов в коммерческой и финансовой деятельности;
- анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности

3 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Б1.В.16 «Технологические процессы в сервисе » относится к части формируемой участниками образовательных отношений блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина базируется на дисциплинах (модулях): экономика сферы услуг, сервисология и сервисная деятельность, маркетинг и является основой для последующих дисциплин: анализ и планирование продаж.

4 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины «Технологические процессы в сервисе» направлено на приобретение следующих **компетенций и индикаторов их достижения:**

Профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

индикаторы их достижения

Тип задач профессиональной деятельности	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
аналитический	ПК-2 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг потребителям	ПК-2.1. Применяет современные технологии обслуживания потребителей ПК-2.2. Выбирает и использует информационные системы и технологии с учетом процесса сервиса ПК-2.3. Применяет технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности
	ПК-3 Способен провести анализ бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания и их оптимизацию с учетом требований потребителей	ПК-3.1 Участствует в проведении диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания ПК-3.2. Осуществляет моделирование бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания ПК-3.3. Оценивает качество бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания
	ПК-5 Способен управлять взаимоотношениями с потребителями	ПК-5.2 Участствует в организации контактной зоны для обслуживания потребителей ПК-5.3 Разрабатывает предложения по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с

		потребителями
	ПК-6 Способен управлять эффективностью сервисных услуг в коммерческой деятельности	ПК-6.1. осуществляет анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности

В результате изучения дисциплины студент бакалавриата должен:

Знать:

- Современные технологии обслуживания потребителей
- Методы управления ресурсным потенциалом хозяйствующих субъектов
- Осуществляет анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности

Уметь:

- Проводить расчеты экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов
- Применяет технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности
- Участвует в организации контактной зоны для обслуживания потребителей

Владеть :

- Навыками на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов, анализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы
- Оценивает качество бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания

5 ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Общая трудоемкость дисциплины «Технологические процессы в сервисе» составляет 144 часа или 4 зачетные единицы (з.е). Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Вид учебной работы	Объем, акад. ч.	в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
Общая трудоемкость дисциплины	144	8
Контактная работа обучающегося с педагогическими работниками (всего)	16,3	
Контактная работа - аудиторные занятия:	16	8
В том числе:		
Лекции	8	-
Практические занятия	8	8
Контактная самостоятельная работа (групповые консультации и индивидуальная работа обучающихся с педагогическим работником)		
Контактная работа - промежуточная аттестация	0,3	
Самостоятельная работа (всего):	119	-
в том числе:		
Курсовая работа		-

Проработка лекционного материала	50	-
Подготовка к практическим занятиям	50	-
Подготовка к тестированию и контрольным работам	19	-
Форма(ы) контроля: экзамен	8,7	
		-

6 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Академ. часов								
		Всего	в т.ч. в форме	Лекции	в т.ч. в форме	Прак. занятия	в т.ч. в форме	Лаб. работы	в т.ч. в форме	Сам. работа
1	Технологические процессы в промышленном сервисе	27	1	1	-	1	1	-	-	25
2	Технологические процессы в коммерческой (торговой)	29	2	2	-	2	2			25
3	Материально-техническая база розничной торговли и ее составные	29	2	2	-	2	2	-	-	25
4	Технологические процессы в банковской сфере	29	2	2	-	2	2	-	-	25
5	Банковские платежные технологические процессы	27	1	1	-	1	1	-	-	19
	ИТОГО	107	8	8	20	8	8	-	-	119
	Подготовка к экзамену	35,7								
	Контактная работа - промежуточная аттестация	0,3								
	ИТОГО	144								

6.2 Содержание разделов дисциплины

Наименование раздела (подраздела) дисциплины	Содержание подраздела
Технологические процессы в промышленном сервисе	Основные понятия Типы производства Основы проектирования технологических процессов (ТП) в сервисе. . Документирование технологических процессов Сущность факторного анализа
Технологические процессы в коммерческой (торговой) деятельности	Понятие и сущность процесса товародвижения. Факторы, влияющие на процесс товародвижения Классификация торговых предприятий Роль, назначение, функции и классификация складов Виды складских сооружений и оборудование складов Складской технологический процесс и принципы его организации

Материально-техническая база розничной торговли и ее составные элементы	Основные отличия розничной торговли от оптовой торговли Виды и структура розничной торговой сети Классификация предприятий розничной торговли Размещение розничной торговой сети в городах Формы товароснабжения и схемы завоза товаров в розничную торговую сеть Организация оснащения оборудованием торговых предприятий
Технологические процессы в банковской сфере	Информационные процессы в управлении организацией Банковские технологии Технологии финансовых операций в банковской системе Электронные платежи в банковской системе России Защищаемые информационные ресурсы
Банковские платежные технологические процессы	Платёжные системы на основе банковских карт Классификация современных карт и платежных систем

7 СООТВЕТСТВИЕ СОДЕРЖАНИЯ ТРЕБОВАНИЯМ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№	В результате освоения дисциплины студент должен:	
	Знать:	
1	- Современные технологии обслуживания потребителей	+
	- Методы управления ресурсным потенциалом хозяйствующих субъектов	+
	- Осуществляет анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности	+
	Уметь:	
1	Проводить расчеты экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	+
	- Применяет технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности	+
	- Участвует в организации контактной зоны для обслуживания потребителей	+
	Владеть:	
1	- Навыками на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов, анализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы	+
	- Оценивает качество бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания	+

В результате освоения дисциплины студент должен овладеть следующими компетенциями и индикаторами их достижения:

Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-2 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг потребителям	ПК-2.1. Применяет современные технологии обслуживания потребителей	+
	ПК-2.2. Выбирает и использует информационные системы и технологии с учетом процесса сервиса	+
	ПК-2.3. Применяет технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности	+

ПК-3 Способен провести анализ бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания и их оптимизацию с учетом требований потребителей	ПК-3.1 Участвует в проведении диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания	+
	ПК-3.2. Осуществляет моделирование бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания	+
	ПК-3.3. Оценивает качество бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания	+
ПК-5 Способен управлять взаимоотношениями с потребителями	ПК-5.2 Участвует в организации контактной зоны для обслуживания потребителей	+
	ПК-5.3 Разрабатывает предложения по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с потребителями	+
ПК-6 Способен управлять эффективностью сервисных услуг в коммерческой деятельности	ПК-6.1. осуществляет анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности	+

8 ПРАКТИЧЕСКИЕ И ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

8.1 Практические занятия

Темы практических занятий по дисциплине

№ п/п	№ раздела (подраздела) дисциплины	Темы практических занятий	Трудоемкость час.	Форма текущего контроля	Код формируемой компетенции
1	1	Технологические процессы в промышленном сервисе	1		ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3;
2	2	Технологические процессы в коммерческой (торговой) деятельности	2		ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3;
3	3	Материально-техническая база розничной торговли и ее составные элементы	2		ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3;
4	4	Технологические процессы в банковской сфере	2		ПК-5.3; ПК-6.1

5	5	Банковские платежные технологические процессы	1	КР	ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-6.1
			8		

8.2 Лабораторные занятия

Лабораторные работы не предусмотрены.

8.3 Курсовая работа

Курсовая работа не предусмотрена

9 САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа проводится с целью освоения знаний и умений по дисциплине и предусматривает:

- ознакомление и проработку рекомендованной литературы, работу с электронно-библиотечными системами, включая переводы публикаций из научных журналов, цитируемых в базах Web of Science, Scopus, РИНЦ;

- посещение отраслевых выставок и семинаров;
- участие в семинарах, конференциях, проводимых в Институте по тематике дисциплины;
- подготовку к выполнению тестов и контрольных работ по материалу лекционного курса;
- подготовку к защите курсовой работы и сдаче экзамена по дисциплине.

Планирование времени на самостоятельную работу, необходимого на изучение дисциплины, студентам надо осуществлять на весь период изучения, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. При работе с указанными источниками рекомендуется составлять краткий конспект материала, с обязательным фиксированием библиографических данных источника.

10 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

10.1 Текущий контроль успеваемости, обеспечивающий оценивание хода освоения дисциплины

Для оценивания результатов обучения в виде знаний текущий контроль организуется в формах:

- контрольная работа;
- тестирования (бланкового).

Для оценивания результатов обучения в виде умений и навыков (владений) текущий контроль организуется в форме проверки контрольной работы (решения простых и/или сложных практико-ориентированных заданий).

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача тестов и контрольной работы.

10.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обучающихся – оценивание промежуточных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Контроль результатов обучения по дисциплине проводится в форме письменно-устных ответов на вопросы к зачету. Перечень вопросов доводится до сведения обучающегося накануне контроля.

Задание на зачете включают два теоретических вопроса и задачу. Трудоемкость заданий примерно одинакова.

10.3 Оценивание результатов обучения

Показатели оценивания сформированности компетенции (части компетенции) по дисциплине

Сформированность знаний	Сформированность умений	Сформированность навыков и (или) опыта деятельности
полнота, глубина, осознанность	результативность, правильность, прочность, последовательность, рефлексивность	качественность, скорость, автоматизм, редуцированность действий

10.3.1 Шкала оценки и критерии уровня сформированности компетенции (части компетенции) по дисциплине при текущем контроле

Показатели текущего	Уровень сформированности компетенции
---------------------	--------------------------------------

контроля	высокий	пороговый	не сформирована
Тестирование	с оценкой* «отлично» или «хорошо».	с оценкой «удовлетворительно»	с оценкой «неудовлетворительно»
Выполнение контрольной работы	с оценкой* «отлично» или «хорошо».	с оценкой «удовлетворительно»	с оценкой «неудовлетворительно» или не выполнены
Решение задач на практических занятиях	в полном объеме с высоким качеством	в полном объеме	не выполнены в полном объеме ко времени контроля
Использование основной и дополнительной литературы	использует самостоятельно	по указанию преподавателя	не использует

*Критерии оценивания указаны в описании теста

10.3.2. Шкала оценивания уровня сформированности компетенций при промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели оценки (дескрипторы)	Уровень сформированности компетенции			
	высокий		пороговый	не сформирована
	оценка «отлично»	оценка «хорошо»	оценка «удовлетворительно»	оценка «неудовлетворительно»
1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой. 2. Уровень выполнения заданий, предусмотренных программой. 3. Уровень изложения (культура речи, аргументированность, уверенность). 4. Уровень использования справочной литературы. 5. Уровень раскрытия причинно-следственных связей. 6. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность. 7. Ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии.	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Полные ответы на все теоретические вопросы. Практические задания выполнены в полном объеме. Получены правильные значения всех расчетных (определяемых) величин.	Демонстрирует понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых к заданию выполнены. Ответы по существу на все теоретические вопросы. Практические задания выполнены. Допущена неточность в расчете (определении) расчетной величины.	Демонстрирует понимание проблемы. В основном требования, предъявляемые к заданию, выполнены. Ответы по существу на все теоретические вопросы, но не имеется доказательств, выводов, обоснований. Намечены схемы решения предложенных практических заданий	Демонстрирует непонимание проблемы. Задания не выполнены. Ответы менее чем на половину теоретических вопросов. Решение практических заданий не предложено.

Шкала используется при оценивании всех компетенций и индикаторов достижения компетенций, предусмотренных данной программой дисциплины.

10.4 Оценочные материалы для текущего контроля

Ниже представлены примеры тестовых вопросов и контрольных заданий для текущего контроля. *Полный текст всех тестов и контрольных заданий приведен в Фонде оценочных средств.*

Примеры тестового контроля по темам дисциплины

1. Торговая сеть – это (выберите ответы):
А) территория административного района, города, на которой размещаются торговые предприятия;
Б) совокупность торговых предприятий, расположенных в пределах конкретной территории;
В) совокупность торговых предприятий, находящихся под общим управлением;
Г) совокупность элементов торгово-технологического процесса.
2. Для рациональной организации процесса товародвижения предприятие-изготовитель должно (выберите ответ):
А) определить количество посредников;
Б) оказывать услуги;
В) сохранять груз;
Г) отправлять груз
3. Укажите правильный перечень типов торговых предприятий (выберите ответ):
А) стационарная, нестационарная, посылочная торговая сеть;
Б) гипермаркет, супермаркет, гастроном;
В) отдельно стоящие, встроенные, встроенно-пристроенные;
Г) универсальные, специализированные, неспециализированные.
4. Обеспечение дополнительного прироста производимой продукции в результате увеличения мощности лимитирующего звена является особенностью такой системы:
а) параллельной
б) вертикальной
в) последовательной
5. Выберите правильное определение торгового центра:
А) отдельно стоящий магазин с универсальным ассортиментом;
Б) несколько близко расположенных магазинов с комбинированным ассортиментом товаров;
В) магазин с большой пропускной способностью;
Г) крупный универсальный магазин.
6. Чем отличается торговое объединение от торговой сети (выберите ответ):
А) В торговом объединении большое число предприятий;
Б) В торговом объединении централизованы функции управления;
В) В торговой сети магазины сохраняют самостоятельность и права юридического лица;
Г) В торговом объединении магазины сохраняют самостоятельность и права юридического лица.
7. Дайте характеристику фирменному магазину (выберите ответы):
А) реализует популярные бренды разных иностранных изготовителей;
Б) реализует популярные бренды нескольких фирм;
В) реализует бренд одного отечественного изготовителя;
Г) реализует бренд одного иностранного изготовителя.
8. Укажите возможные отличия торгового дома от дома торговли:
А) это одно и то же;
Б) торговый дом занимается только розничной торговлей;
В) дом торговли занимается торговлей и внешнеэкономической деятельностью;
Г) торговый дом занимается торговлей и внешнеэкономической деятельностью.
9. Укажите отличительные признаки мола:
А) большой торговый центр.
Б) большой торговый комплекс.
В) суперуниверсальный магазин.
Г) большое торговое объединение.
10. Укажите, к каким видам площадей относится кафетерий для обслуживания покупателей:
А) к торговым;
Б) к административно-бытовым;
В) к подсобным;
Г) к техническим.

Критерии для оценивания тестов

Оценка «отлично» выставляется, если студент правильно ответил на 90% вопросов теста.
Оценка «хорошо» выставляется, если студент правильно ответил на 75-89% вопросов теста.
Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент правильно ответил на 60-74% вопросов теста.
Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент правильно ответил менее, чем на 60% вопросов теста.

Примеры заданий на контрольную работу (КР)

1. По законодательству РФ, продавец обязан хранить непродовольственный товар до его оплаты _____

Ответ: **не более одного часа, по решению администрации магазина – до двух часов.**

2. Укажите товары, которые реализуются и в стоковых, и в комиссионных магазинах: _____

Ответ: **непродовольственные;**

3. Тип организационного построения, характеризующийся департаментализацией по следующим признакам: по продукту, по потребителю, по территории или по сочетанию этих признаков: _____

Ответ: **дивизиональная организационная структура**

4. Назовите методы продажи товаров: _____

Ответ: **самообслуживание, через прилавки, по образцам;**

5. Деятельность по организации розничной торговли называют _____

Ответ: **ритейлингом;**

6. В процессе товародвижения розничная торговля выполняет ряд функций _____

Ответ: **осуществление операций с товарами, реклама товаров;**

7. Задачей розничного торгового предприятия в новых условиях хозяйствования является _____

Ответ: **определение ассортиментной политики;**

8. Для рациональной организации процесса товародвижения предприятие-изготовитель должно _____

Ответ: **определить количество посредников;**

9. В процессе товародвижения розничная торговля выполняет функцию _____

Ответ: **формирование торгового ассортимента;**

10. Основные технологические функции магазинов связаны с выполнением следующих технологических операций : _____

Ответ: **хранение товаров, производственная доработка товаров;**

Критерии для оценивания контрольной работы

Оценка «отлично» выставляется в случае, если студент решил все предложенные ему задачи.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент допускает незначительные ошибки, неточности, при решении предложенных ему задач.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент допускает существенные ошибки, проявляет отсутствие знаний, умений по отдельным задачам (не более 1/3).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 1/3) знаний, умений при решении предложенных ему задач.

10.5 Оценочные материалы для итогового контроля освоения дисциплины

Ниже представлены примеры вопросов и задач, включаемые в задания для экзамена. *Полный перечень всех вопросов и задач приведен в Фонде оценочных средств.*

Примеры вопросов к экзамену

1. Основные понятия технологических процессов
2. Типы производств, коэффициент закрепления операций
3. Основы проектирования технологических процессов в сервисе
4. Документирование технологических процессов
5. Сущность факторного анализа
6. Понятие и сущность процесса товародвижения. Факторы, влияющие на процесс товародвижения
7. Классификация торговых предприятий
8. Оптовые предприятия общенационального уровня
9. Сущность, роль и функции оптовой торговли
10. Роль, назначение, функции и классификация складов
11. Виды складских сооружений и оборудование складов
12. Складской технологический процесс и принципы его организации
13. Основные отличия розничной торговли от оптовой торговли

14. Виды и структура розничной торговой сети
15. Классификация предприятий розничной торговли
16. Размещение розничной торговой сети в городах
17. Формы товароснабжения и схемы завоза товаров в розничную торговую сеть
18. Организация оснащения оборудованием торговых предприятий
19. Информационные процессы в управлении организацией
20. Методические основы создания информационных систем и информационных технологий в управлении организацией
21. Понятие банковской информационной системы
22. Структура управления банком
23. Банковские технологии
24. Технологии финансовых операций в банковской системе
25. Внутрибанковская информационная система
26. Методы проектирования информационных систем
27. Электронные системы межбанковских расчетов
28. Обеспечение безопасности функционирования БИС
29. Защищаемые информационные ресурсы
30. Платёжные системы на основе банковских карт
31. Классификация современных карт
31. Описание платёжных систем
32. Обслуживание банками-эквайерами торгово-сервисных предприятий

10.6 Вид экзаменационного билета

Министерство науки и высшего образования РФ
 ФГБОУ ВО «Российский химико-технологический университет
 имени Д.И. Менделеева»
 Новомосковский институт (филиал)
 Кафедра «Экономика, финансы и бухгалтерский учет»

УТВЕРЖДАЮ
 Зав. кафедрой

подпись (Ф.И.О.)

Дисциплина
 Технологические
 процессы в сервисе
 Направление подготовки 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль) Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности
 Квалификация: бакалавр

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

- 1.
- 2.
- 3.

Лектор,

Фамилия И.О.

11 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий «час» устанавливается продолжительностью 45 минут. Зачетная единица составляет 27 астрономических часов или 36 академических час.

Через каждые 45 мин контактной работы делается перерыв продолжительностью 5 мин, а после двух час контактной работы делается перерыв продолжительностью 10 мин.

Сетевая форма реализации программы дисциплины не используется.

Обучающийся имеет право на зачет результатов обучения по дисциплине, если она освоена им при получении среднего профессионального образования и (или) высшего образования, а также дополнительного образования (при наличии) (далее - зачет результатов обучения). Зачтенные результаты обучения учитываются в качестве результатов промежуточной аттестации в установленном в Институте порядке.

11.1 Образовательные технологии

Образовательный процесс при освоении дисциплины основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Возможна реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

11.2 Лекции

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов содержания дисциплины.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс обеспечивает более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется среднестатистическому студенту на самостоятельное изучение материала.

11.3 Занятия семинарского типа

Семинарские (практические) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, направлены на отработку навыков, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы дисциплины.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций при контактной работе. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса, ответы на вопросы, управление процессом решения задач.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение заданий (решение задач);

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в оценку.

11.4 Самостоятельная работа студента

Для успешного усвоения дисциплины необходимо не только посещать аудиторные занятия, но и вести активную самостоятельную работу. При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;

изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;

использовать для самопроверки материала оценочные средства.

Индивидуальное задание оценивается по следующим критериям:

- правильность выполнения задания;
- аккуратность в оформлении работы;
- использование специальной литературы;
- своевременная сдача выполненного задания (указывается преподавателем).

11.5 Методические рекомендации для преподавателей

Основные принципы обучения

1. Цель обучения – развить мышление, выработать мировоззрение; познакомить с идеями и методами науки; научить применять принципы и законы для решения простых и нестандартных задач.

2. Обучение должно органически сочетаться с воспитанием. Нужно развивать в студентах волевые качества и трудолюбие. Ненавязчиво, к месту прививать элементы культуры поведения. В частности, преподаватель должен личным примером воспитывать в студентах пунктуальность и уважение к чужому времени. Недопустимо преподавание односеместровой учебной дисциплины превращать в многосеместровое. Возникшая академическая задолженность должна быть ликвидирована в период следующего семестра до начала зачетной недели.

3. Обучение должно быть не пассивным (сообщим студентам некоторый объем информации, расскажем, как решаются те или иные задачи), а активным. Нужно строить обучение так, чтобы в овладении материалом основную роль играла память логическая, а не формальная. Запоминание должно достигаться через глубокое понимание.

4. Одно из важнейших условий успешного обучения – умение организовать работу студентов.

5. Отношение преподавателя к студентам должно носить характер доброжелательной требовательности. Для стимулирования работы студентов нужно использовать поощрение, одобрение, похвалу, но не порицание (порицание может применяться лишь как исключение). Преподаватель должен быть для студентов доступным.

6. Необходим регулярный контроль работы студентов. Правильно поставленный, он помогает им организовать систематические занятия, а преподавателю достичь высоких результатов в обучении.

7. Важнейшей задачей преподавателей, ведущих занятия по дисциплине, является выработка у студентов осознания необходимости и полезности знания дисциплины как теоретической и практической основы для изучения профильных дисциплин.

8. С целью более эффективного усвоения студентами материала данной дисциплины рекомендуется при проведении лекционных, практических и лабораторных занятий использовать современные технические средства обучения, а именно презентации лекций, наглядные пособия в виде схем приборов, деталей и конструкций приборов, компьютерное тестирование.

9. Для более глубокого изучения предмета и подготовки ряда вопросов (тем) для самостоятельного изучения по разделам дисциплины преподаватель предоставляет студентам необходимую информацию о использовании учебно-методического обеспечения: учебниках, учебных пособиях, сборниках примеров и задач и описание лабораторных работ, наличии Интернет-ресурсов.

При текущем контроле рекомендуется использовать компьютерное или бланковое тестирование, контрольные коллоквиумы или контрольные работы.

Контрольное (итоговое) тестирование включает в себя задания по всем темам раздела рабочей программы дисциплины.

10. Цель лекции – формирование у студентов ориентировочной основы для последующего усвоения материала методом самостоятельной работы. Содержание лекции должно отвечать следующим дидактическим требованиям:

- изложение материала от простого к сложному, от известного к неизвестному;
- логичность, четкость и ясность в изложении материала;
- возможность проблемного изложения, дискуссии, диалога с целью активизации деятельности студентов;
- опора смысловой части лекции на подлинные факты, события, явления, статистические данные;
- тесная связь теоретических положений и выводов с практикой и будущей профессиональной деятельностью студентов.

Преподаватель, читающий лекционные курсы, должен знать существующие в педагогической практике варианты лекций, их дидактические и воспитывающие возможности, а также их место в структуре процесса обучения.

11. При проведении аттестации студентов важно всегда помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний студентов. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента.

11.6 Методические указания для студентов

По подготовке к лекционным занятиям

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления теоретических знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины;
- перед следующей лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, необходимо обратиться к лектору или к преподавателю на практических занятиях.

По подготовке к практическим занятиям

Цель практических занятий – углубление, расширение, детализация знаний, полученных на лекциях в обобщенной форме, содействие выработке умений использовать теоретический материал для решения практических задач в области изучаемой дисциплины и навыков, необходимых для формирования компетенций по дисциплине.

Студентам следует:

- проводить предварительную подготовку к практическому занятию, просматривая конспекты лекций, рекомендованную литературу, Интернет-ресурсы;

- приносить с собой рекомендованную преподавателем к конкретному занятию литературу;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в ходе самостоятельной работы;
- соотносить теоретический материал с современным состоянием дел, так как в содержании предмета могут появиться изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- доводить каждое задание до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций);
- в случае затруднений обращаться к преподавателю;
- в ходе устного опроса не отвлекаться, давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), или не выполнившим рассматриваемые на занятии задания, рекомендуется не позже чем в двухнедельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме занятия.

По организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться планом контрольных пунктов, определенным рабочей программой дисциплины;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке нормативные документы ВУЗа (требования к оформлению письменных работ и др.).

При решении задач целесообразно руководствоваться следующими правилами.

1. Прежде всего, нужно хорошо вникнуть в условие задачи, записать кратко ее условие.
2. Если позволяет характер задачи, обязательно сделать рисунок, поясняющий ее сущность.
3. За редкими исключениями, каждая задача должна быть сначала решена в общем виде (т.е. в буквенных обозначениях, а не в числах).
4. Получив числовой ответ, нужно оценить его правдоподобность. Такая оценка может в ряде случаев обнаружить ошибочность полученного результата.

Решение задач принесет наибольшую пользу только в том случае, если обучающийся решает задачи самостоятельно. Решить задачу без помощи, без подсказки часто бывает нелегко и не всегда удается. Но даже не увенчавшиеся успехом попытки найти решение, если они предпринимались достаточно настойчиво, приносят ощутимую пользу, так как развивают мышление и укрепляют волю. Решение задач ни в коем случае не следует откладывать на последний вечер перед занятиями, как, к сожалению, нередко поступают студенты. В этом случае более сложные и притом наиболее содержательные и полезные задачи заведомо не могут быть решены.

Курсовая работа – вид самостоятельной письменной работы, направленный на творческое освоение общепрофессиональных и профильных профессиональных дисциплин и выработку соответствующих профессиональных компетенций. Объем курсовой работы может достигать 30–50 с.; время, отводимое на ее написание – от 1–2 месяцев до семестра. В зависимости от объема времени, отводимого на выполнение задания, курсовая работа может иметь различную творческую направленность. При написании курсовой работы студент должен полностью раскрыть выбранную тему, соблюсти логику изложения материала, показать умение делать обобщения и выводы. Курсовая работа должна состоять из введения, основной части, заключения и списка использованной литературы. При оценке уровня выполнения курсовой работы, в соответствии с поставленными целями для данного вида учебной деятельности, могут контролироваться следующие умения, навыки и компетенции: умение работать с объектами изучения, критическими источниками, справочной и энциклопедической литературой; умение собирать и систематизировать практический материал; умение самостоятельно осмысливать проблему на основе существующих методик; умение логично и грамотно излагать собственные умозаключения и выводы; умение соблюдать форму научного исследования; умение пользоваться глобальными информационными ресурсами; владение современными средствами телекоммуникаций; способность и готовность к использованию основных прикладных программных средств; способность создать содержательную презентацию выполненной работы. При защите представленной курсовой работы целесообразно проводить оценивание знаниевой компоненты дисциплин, использованных при выполнении задания.

По работе с литературой

В рабочей программе дисциплины представлен список основной и дополнительной литературы – это учебники, учебно-методические пособия или указания. Дополнительная литература – учебники, монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, Интернет-ресурсы.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке / электронно-библиотечной системе, так и дома. Изучение указанных источников расширяет границы понимания предмета дисциплины.

При работе с литературой выделяются следующие виды записей. Конспект – краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью. Цитата – точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника. Тезисы – концентрированное изложение основных положений прочитанного материала. Аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

11.7 Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

Предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования).

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов при тестировании с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

12 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Информационную поддержку освоения дисциплины осуществляет библиотека Института, которая обеспечивает обучающихся основной учебной, учебно-методической и научной литературой, необходимой для организации образовательного процесса по дисциплине. Общий объем многоотраслевого фонда на 01.03.2021 г составляет более 405 000 экз.

Библиотека располагает учебной, учебно-методической и научно-технической литературой в форме печатных и электронных изданий, а также включает официальные, справочно-библиографические, специализированные отечественные и зарубежные периодические и информационные издания. Библиотека обеспечивает доступ к профессиональным базам данных, информационным, справочным и поисковым системам.

Каждый обучающийся обеспечен свободным доступом из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет и к электронно-библиотечной системе (ЭБС) Института и Университета, которая содержит различные издания по основным изучаемым дисциплинам и сформирована по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

Полный перечень электронных информационных ресурсов, используемых в процессе обучения, представлен в основной образовательной программе.

12.1 Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

Основная литература	Режим доступа	Обеспеченность
---------------------	---------------	----------------

0 -1 Технологические процессы и производства: Учеб. пособие/ М.Б. Абугов, С.Е. Алёшичев, В.А. Балюбаш, Ю.Г. Стегаличев. НИУ ИТМО; ИХиБТ, 2013 93 с.	https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1670577335&tld=ru&lang=ru&name=1402.pdf&text=учебник%20технологические%20процессы%20читать%20онлайн&url=https%3A%2F%2Fbooks.ifmo.ru%2Ffile%2Fpdf%2F1402.pdf&lr=15&mime=pdf&l10n=ru&sign=45fc8613914f3344cc3aac157da44df7&keyno=0&nosw=1&serpParams=tm%3D1670577335%26tld%3Dru%26lang%3Dru%26name%3D1402.pdf%26text%3D%25D1%2583%25D1%2587%25D0%25B5%25D0%25B1%25D0%25BD%25D0%25B8%25D0%25BA%2B%25D1%2582%25D0%25B5%25D1%2585%25D0%25BD%25D0%25BE%25D0%25BB%25D0%25BE%25D0%25B3%25D0%25B8%25D1%2587%25D0%25B5%25D1%2581%25D0%25BA%25D0%25B8%25D0%25B5%2B%25D0%25BF%25D1%2580%25D0%25BE%25D1%2586%25D0%25B5%25D1%2581%25D1%2581%25D1%258B%2B%25D1%2587%25D0%25B8%25D1%2582%25D0%25B0%25D1%2582%25D1%258C%2B%25D0%25BE%25D0%25BD%25D0%25BB%25D0%25B0%25D0%25B9%25D0%25BD%26url%3Dhttps%253A%2F%2Fbooks.ifmo.ru%2Ffile%2Fpdf%2F1402.pdf%26lr%3D15%26mime%3Dpdf%26l10n%3Dru%26sign%3D45fc8613914f3344cc3aac157da44df7%26keyno%3D0%26nosw%3D1	Да
--	---	----

Дополнительная литература	Режим доступа	Обеспеченность
Д-1 Дашков Л. П., Памбухчиянц В. К. Коммерция и технология торговли: Учебник для студентов высших учебных заведений. — 9-е изд., перераб. и доп. —	https://studfile.net/preview/5642403/page/2/	да
Д-2 Мясникова О.К. Банковское дело. Нижневартонск 2012	https://nsportal.ru/vuz/ekonomicheskie-nauki/library/2015/10/12/uchebnoe-posobie-po-distipline-bankovskoe-delo?ysclid=lbgsu4p5l930144031	да

12.2 Информационно-образовательные ресурсы, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

При освоении дисциплины студенты должны использовать информационные и информационно-образовательные ресурсы следующих порталов и сайтов:

1 Экономические науки: научно-информационный журнал. Режим доступа: <http://ecsn.ru/> (дата обращения 01.06.2021).

2 Единое окно доступа к образовательным ресурсам: бесплатная электронная библиотека. Режим доступа: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 01.06.2022).

3 Информационный портал «EREPORT.RU: мировая экономика». Режим доступа: <http://www.ereport.ru/stat.php> (дата обращения 01.06.2022).

4 Библиотека НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева / Официальный сайт НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева. Режим доступа: <http://www.nirhtu.ru/administration/library/elibrary.html> (дата обращения 01.06.2022).

5 Кафедра «Экономика, финансы и бухгалтерский учет» / Официальный сайт НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева. Режим доступа: <http://www.nirhtu.ru/faculties/economics/efibu.html> (дата обращения 01.06.2022).

13 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
Лекционная аудитория (ауд.153)	Учебная мебель (столы стулья, доска), переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран - постоянное хранение в ауд. 215).	приспособлено*
Аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. 153)	Учебная мебель (столы стулья, доска), переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран - постоянное хранение в ауд. 215).	приспособлено*

<i>Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций обучающихся (ауд.153)</i>	Учебная мебель (столы стулья, доска), переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран - постоянное хранение в ауд. 215).	приспособлено*
<i>Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.153)</i>	Учебная мебель (столы стулья, доска), переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран - постоянное хранение в ауд. 215).	приспособлено*
<i>Аудитория для самостоятельной работы студентов (ауд. 222)</i>	Учебная мебель. Компьютеры в сборке (2 шт.) с возможностью просмотра видеоматериалов и презентаций, доступом к сети «Интернет», электронным образовательным и информационным ресурсам, базе данных электронного каталога НИ РХТУ, системе управления учебными курсами Moodle. Принтер. Многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир).	приспособлено*

* Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья есть возможность проводить лекционные занятия и занятия семинарского типа на 1-ых этажах учебных корпусов. Возле входных дверей в учебные корпуса установлен звонок в дежурную службу. Предусмотрены широкие дверные проемы. Имеются специализированные кабинеты для самостоятельной и индивидуальной работы, оснащенные ПК.

Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории

Ноутбук с возможностью просмотра видеоматериалов и презентаций, доступом к сети «Интернет», электронным образовательным и информационным ресурсам, базе данных электронного каталога Института, системе управления учебными курсами Moodle.

Проектор, экран.

Программное обеспечение

1 Операционная система MS Windows XP и MS Windows 7 бессрочные права и бессрочная лицензия по подписке Microsoft Imagine Premium, идентификатор подписки: a936248f-3805-4c6a-a64f-8c344976efd, идентификатор подписчика: ICM-164914.

2 Интернет-браузер Mozilla Firefox. Распространяется под лицензией Mozilla Public License 2.0 (MPL).

3 Текстовый редактор LibreOffice Writer. Распространяется под лицензией LGPLv3.

4 MS Excel из пакета MS Office 365 A1 бесплатная веб-версия Office <https://products.office.com/ru-ru/academic/compare-office-365-education-plans> для учащихся, преподавателей и сотрудников.

5 Редактор презентаций LibreOffice Impress. Распространяется под лицензией LGPLv3.

6 Средство чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC является бесплатным и доступно для корпоративного распространения (<https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html>).

7 Архиватор 7zip (распространяется под лицензией GNU LGPL license)

Печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы

Информационно-методические материалы: учебные издания по дисциплине.

Электронные образовательные ресурсы: электронные презентации к разделам лекционного курса; учебно-методические разработки в электронном виде; справочные материалы в электронном виде; кафедральная библиотека электронных изданий.

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Б1.В.16 «Технологические процессы в сервисе»

Общая трудоемкость дисциплины «Технологические процессы в сервисе» составляет 144 часа или 4 зачетные единицы (з.е). Контактная работа 16,3 часов, из них: лекционные 4, практические занятия 8. Самостоятельная работа студента 119 часов. Форма промежуточного контроля: экзамен. Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.16 «Технологические процессы в сервисе» относится к части формируемой участниками образовательных отношений блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина базируется на дисциплинах (модулях): экономика сферы услуг, сервисология и сервисная деятельность, маркетинг и является основой для последующих дисциплин: анализ и планирование продаж

3 Цель и задачи освоения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины является изучение особенностей технологических процессов в области коммерческого и финансового сервиса.

Задачами учебной дисциплины является:

- формирование у студентов современного мышления в области технологических процессов коммерции и финансов;
- проведение теоретического анализ проблемы;
- анализ взаимодействия экономических субъектов и клиентов в коммерческой и финансовой деятельности;
- анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности

4 Содержание дисциплины

Технологические процессы в промышленном сервисе
 Технологические процессы в коммерческой (торговой) деятельности
 Материально-техническая база розничной торговли и ее составные элементы
 Технологические процессы в банковской сфере
 Банковские платежные технологические процессы

5 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В результате сформированности компетенций ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-5.2; ПК-5.3; ПК-6.1 студент должен:

Знать:

- Современные технологии обслуживания потребителей
- Методы управления ресурсным потенциалом хозяйствующих субъектов
- Осуществляет анализ эффективности сервисной деятельности и разрабатывает мероприятия по повышению эффективности

Уметь:

- Проводить расчеты экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов
- Применяет технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности
- Участвует в организации контактной зоны для обслуживания потребителей

Владеть :

- Навыками на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов, анализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы
- Оценивает качество бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания

6 Виды учебной работы и их объем

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Вид учебной работы	Объем, акад. ч.	в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
Общая трудоемкость дисциплины	144	8
Контактная работа обучающегося с педагогическими работниками (всего)	16,3	
Контактная работа - аудиторные занятия:	16	8
В том числе:		
Лекции	8	-
Практические занятия	8	8
Контактная самостоятельная работа (групповые консультации и индивидуальная работа обучающихся с педагогическим работником)		
Контактная работа - промежуточная аттестация	0,3	
Самостоятельная работа (всего):	119	-
в том числе:		
Курсовая работа		-
Проработка лекционного материала	50	-
Подготовка к практическим занятиям	50	-
Подготовка к тестированию и контрольным работам	19	-
Форма(ы) контроля: экзамен	8,7	
		-