

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Автомобильное отделение



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по образовательной деятельности
НЧИ КФУ

_____ Н.Д. Ахметов
"___" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Прогнозирование и планирование в сервисе

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. 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
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Фатихова Л.Э. (Кафедра сервиса транспортных систем, Автомобильное отделение), LEFatihova@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК 2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК 3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-6	Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-8	Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- процесс сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- основы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- методы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Должен уметь:

- разрабатывать технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- организовать процесс сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- применять основы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- использовать методы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Должен владеть:

- технологиями процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- знаниями о процессах сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

- основами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- основами современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- методами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- организовать процесс сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.4 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис автотранспортных средств)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 5 курсе в 9 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) на 180 часа(ов).

Контактная работа - 4 часа(ов), в том числе лекции - 2 часа(ов), практические занятия - 2 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 167 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 9 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Научные основы прогнозирования и планирования в сфере сервиса.	9	2	2	0	40
2.	Тема 2. Методологические и организационные основы прогнозирования и планирования.	9	0	0	0	40
3.	Тема 3. Специфика организации прогнозирования в сфере сервиса.	9	0	0	0	40
4.	Тема 4. Планирование в сфере сервиса.	9	0	0	0	47
	Итого		2	2	0	167

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Научные основы прогнозирования и планирования в сфере сервиса.

Теоретические основы и развития прогнозирования и планирования. Сущность прогнозирования и планирования. Формы планирования и прогнозирования. Их развитие и применение. Статистика конъюнктуры рынка. Статистические методы маркетингового исследования. Статистика цен. Статистика рыночной инфраструктуры. Статистика гостиничного предприятия.

Тема 2. Методологические и организационные основы прогнозирования и планирования.

Методологические и организационные основы прогнозирования и планирования. Научные основы методологии прогнозирования и планирования. Принципы планирования и прогнозирования. Система планов - прогнозов. Методологические основы их сопряжения. Экспертные оценки в планировании и прогнозировании. Информация необходимая для принятия решений и трудности ее обработки.

Тема 3. Специфика организации прогнозирования в сфере сервиса.

Прогнозирование и планирование развития производственной инфраструктуры и сферы обслуживания населения. Прогнозирование, планирование потребительского рынка. Прогнозирование и сегментация рынка услуг. Прогнозирование и планирование развития предприятий сферы сервиса.

Статистические методы прогнозирования. Правила построения временных рядов.

Тема 4. Планирование в сфере сервиса.

Специфика организации прогнозирования в сфере сервиса. Спрос на услуги сервиса и его основные параметры. Планирование в сфере сервиса. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции. Стратегическое планирование как процесс. Планирование маркетинга, производственной деятельности и менеджмента. Методика планирования на предприятиях сервиса.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 9			
	Текущий контроль		
1	Реферат	ПК-8 , ПК-6 , ПК-2 , ОПК 3 , ОПК 2	1. Научные основы прогнозирования и планирования в сфере сервиса. 2. Методологические и организационные основы прогнозирования и планирования. 3. Специфика организации прогнозирования в сфере сервиса. 4. Планирование в сфере сервиса.

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
2	Проверка практических навыков	ПК-8, ПК-6, ПК-2, ОПК 3, ОПК 2	1. Научные основы прогнозирования и планирования в сфере сервиса. 2. Методологические и организационные основы прогнозирования и планирования. 3. Специфика организации прогнозирования в сфере сервиса. 4. Планирование в сфере сервиса.
3	Устный опрос	ПК-8, ПК-6, ПК-2, ОПК 3, ОПК 2	1. Научные основы прогнозирования и планирования в сфере сервиса. 2. Методологические и организационные основы прогнозирования и планирования. 3. Специфика организации прогнозирования в сфере сервиса. 4. Планирование в сфере сервиса.
	Экзамен	ОПК 2, ОПК 3, ПК-2, ПК-6, ПК-8	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 9					
Текущий контроль					
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продemonстрировано превосходное владение материалом. Использoваны надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Прoдemonстрировано хорошее владение материалом. Использoваны надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Прoдemonстрировано удовлетворительное владение материалом. Использoванные источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Прoдemonстрировано неудовлетворительное владение материалом. Использoванные источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	1
Проверка практических навыков	Прoдemonстрирован высокий уровень освоения навыков, достаточный для успешного решения задач профессиональной деятельности.	Прoдemonстрирован хороший уровень освоения навыков, достаточный для решения большей части задач профессиональной деятельности.	Прoдemonстрирован удовлетворительный уровень освоения навыков, достаточный для решения отдельных задач профессиональной деятельности.	Прoдemonстрирован неудовлетворительный уровень освоения навыков, недостаточный для решения задач профессиональной деятельности.	2
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Прoдemonстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Прoдemonстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	3

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

6.3 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

Семестр 9

Текущий контроль

1. Реферат

Темы 1, 2, 3, 4

1. Сущность прогнозирования и планирования.
2. Исторический аспект развития планирования и прогнозирования в России.
3. Прогнозирования и планирования в развитых зарубежных странах (США, Япония, Южная Корея, Франция).
4. Территориальное планирование и прогнозирование.
5. Глобальное, региональное и локальное прогнозирование.
6. Целевые комплексные программы.
7. Содержание директивного, индикативного и стратегического плана.
8. Критерии и показатели эффективности производства, методы их прогнозирования и планирования.
9. Межотраслевой баланс в прогнозировании развития экономики.
10. Прогнозирование трудовых ресурсов и их использования.
11. Планирование занятости.
12. Сводный баланс трудовых ресурсов.
13. Прогнозирование и планирование социального развития и уровня жизни народа.
14. Прогнозирование и регулирование оплаты труда.
15. Прогнозирование и планирование потребительского рынка.
16. Прогнозирование спроса на товары народного потребления, покупательных фондов и товарных ресурсов.
17. Прогнозирование, планирование функционирования транспорта.
18. Прогнозирование и планирование развития сферы услуг.
19. Прогнозирование развития бытового обслуживания населения.
20. Стратегическое региональное планирование сферы услуг.

21. Прогнозирование регионального развития сферы услуг.
22. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции.

2. Проверка практических навыков

Темы 1, 2, 3, 4

1. Основные показатели временного ряда.
2. Наивные модели.
3. Простые и скользящие средние.
4. Прогнозная экстраполяция.
5. Методы построения прогноза динамики с учетом сезонных колебаний.
6. Кривые роста.
7. Адаптивное прогнозирование.
8. Регрессионные модели и прогнозирование.
9. Метод Дельфи.
10. Верификация социально-экономических прогнозов
11. Прогнозирование спроса и предложения на товарном рынке.
12. Построение сценариев развития туризма в регионе.
13. Построение сценариев развития гостиничного хозяйства.
14. Прогнозирование конъюнктуры рынка методом корреляционно-регрессионного анализа.
15. Прогнозирование динамики с учетом временного лага.

3. Устный опрос

Темы 1, 2, 3, 4

1. Дайте определение понятий прогноз, прогнозирование.
2. Классификация методов прогнозирования и их характеристика.
3. Взаимосвязь прогнозирования, программирования и планирования.
4. Виды объектов прогнозирования.
5. Каковы основные показатели интенсивности изменения уровней ряда.
6. Какие методы выделения тренда вы знаете.
7. В чем суть метода скользящих средних.
8. Как оценивается сезонность в прогностических моделях.
9. Преимущества и недостатки использования индикаторов для прогнозирования экономических явлений, процессов.
10. Объясните суть метода Дельфи.
11. Как осуществляется проверка согласованности мнений экспертов.
12. Какова роль аттракторов в планировании развития сферы услуг в регионе.
13. Назовите основные этапы процесса планирования.
14. Что такое директивное планирование.
15. Раскройте сущность долгосрочного, среднесрочного и краткосрочного планирования.
16. Раскройте сущность основополагающих принципов планирования развития туризма.
17. Раскройте сущность нормативного метода планирования.
18. Что такое региональный туристский мониторинг.
19. Докажите, что процесс воспроизводства нуждается в планировании.
20. В чем заключается проблема планирования потребности в кадрах сферы услуг.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Классификация социально-экономических прогнозов.
2. Основные этапы разработки прогноза.
3. Какова роль прогнозирования в принятии управленческих решений.
4. В чем особенности временных рядов.
5. Каковы основные компоненты временных рядов.
6. В чем суть метода кривых роста.
7. Какие показатели качества прогноза используются в статистических пакетах прикладных программ.
8. В чем отличие адаптивных методов прогнозирования от остальных.
9. В чем преимущества и недостатки экспертных методов прогнозирования.
10. Каковы критерии формирования группы экспертов.
11. Как осуществляется разработка прогнозного сценария.
12. Что понимается под планированием развития сферы услуг.
13. Охарактеризуйте уровни планирования.
14. Раскройте сущность и особенности индикативного планирования.
15. Раскройте сущность стратегического, тактического и оперативного планирования.

16. Раскройте сущность балансового метода планирования.
17. Дайте определение понятиям концепция, программа, план. Чем отличаются эти программные документы друг от друга.
18. Назовите основные задачи по воспроизводству основных средств сферы сервиса.
19. Перечислите основные принципы инноваций в сервисе.
20. Какова роль синтезированных потенциалов в планировании и управлении сферы услуг.
21. Перечислите основные формы и методы ресурсного обеспечения развития сервиса.
22. Что такое целевая программа. Какие существуют типы целевых программ.
23. Чем программа отличается от плана.
24. Какие подходы используются при планировании развития сферы сервиса.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 9			
Текущий контроль			
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	1	25
Проверка практических навыков	Практические навыки проверяются путём выполнения обучающимися практических заданий в условиях, полностью или частично приближенных к условиям профессиональной деятельности. Проверяется знание теоретического материала, необходимое для правильного совершения необходимых действий, умение выстроить последовательность действий, практическое владение приёмами и методами решения профессиональных задач.	2	15
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	3	10
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями и предоставленных доступов НЧИ КФУ;

- в печатном виде - в фонде библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Национальная платформа открытого образования - - <https://www.openedu.ru/>

Национальный открытый университет "ИНТУИТ" - <https://www.intuit.ru/>

Образовательная платформа онлайн-курсов "Coursera" - <https://www.coursera.org>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</p> <p>Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.</p> <p>Контроль конспектирования лекционного материала студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или иных дистанционных ресурсах</p>
практические занятия	<p>При подготовке к практическим занятиям студенты вновь обращаются к ранее пройденному материалу. В процессе самостоятельной работы студентам необходимо ориентироваться на лекционные материалы, а также учебную и научную литературу, которая указана в учебно-методических пособиях, а также рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации студенту рекомендуется изучать учебники, монографические работы по соответствующей теме, учебные пособия, журнальные статьи. Студент вправе придерживаться любой из представленных в научной и учебной литературе теме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной и логичной научной рекомендации. В случае возникновения затруднений студент вправе обратиться за консультацией к преподавателю в установленные часы консультаций. В процессе подготовки к практическим занятиям студент учится: 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, научными изданиями, справочниками; 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию; 3) выступать перед аудиторией.</p> <p>Контроль выполнения заданий практического занятия может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или иных дистанционных ресурсах.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Аудиторная самостоятельная работа выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются: 1. выполнение практических работ по инструкциям; работа с литературой и другими источниками информации, в том числе электронными; 2. самопроверка и взаимопроверка выполненных заданий.</p> <p>Выполнение практических работ осуществляется на практических занятиях в соответствии с графиком учебного процесса. Для обеспечения самостоятельной работы преподавателями разрабатываются методические указания по выполнению практической работы. Работа с литературой, другими источниками информации, в том числе электронными может реализовываться на практических занятиях. Данные источники информации могут быть представлены на бумажном и/или электронном носителях, в том числе, в сети Интернет. Преподаватель формулирует цель работы с данным источником информации, определяет время на проработку документа и форму отчетности.</p> <p>Само- и взаимопроверка выполненных заданий чаще используется на практическом занятии и имеет своей целью приобретение таких навыков как наблюдение, анализ ответов сокурсников, сверка собственных результатов с эталонами. В процессе внеаудиторной самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности. Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и т.д. При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.</p> <p>Контроль результатов выполненных самостоятельных работ студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или иных дистанционных ресурсов.</p>
устный опрос	<p>Устный опрос проводится на практических занятиях, обучающиеся отвечают на вопросы преподавателя. Для подготовки к устному опросу рекомендуется использовать лекционный материал, а также источники основной и дополнительной литературы. Рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий устный опрос может осуществляться на следующих платформах и ресурсах: в команде "Microsoft Teams" и иных дистанционных ресурсах.</p>
проверка практических навыков	<p>Важной составной частью учебного процесса в вузе являются проверка практических навыков. Проверка практических навыков помогает студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки работы с технологическим оборудованием и инструментами. Планы занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине. Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо проанализировать основные вопросы. Начиная подготовку к занятию, необходимо, прежде всего, отметить темы в конспекте лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует рекомендовать им поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Работа выполняется в малых группах по 2-3 человека.</p> <p>Проверка практических навыков студентов может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или иных дистанционных ресурсов.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
реферат	<p>Реферат, как форма обучения студентов, - это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами.</p> <p>Целью написания рефератов является: привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде); привитие студентам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле; приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста; выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.</p> <p>Структура реферата.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Титульный лист. 2. Оглавление. Оглавление - это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится. 3. Текст реферата. Он делится на три части: введение, основная часть и заключение. а) Введение - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы. б) Основная часть - это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. в) Заключение - данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. 4. Список источников и литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников, из них хотя бы один на иностранном языке (английском или французском). <p>Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата. Объем работы должен быть, как правило, не менее 15 и не более 25 страниц. Работа должна выполняться через полуторный интервал 14 шрифтом, размеры оставляемых полей: левое - 25 мм, правое - 15 мм, нижнее - 20 мм, верхнее - 20 мм. Страницы должны быть пронумерованы. Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно трем интервалам. Фразы, начинающиеся с "красной" строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1 см. При цитировании необходимо соблюдать следующие правила: текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла; каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.</p>
экзамен	<p>При подготовке к экзамену необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на лекциях и практических занятиях в течение семестра. При подготовке к экзамену следует использовать учебную литературу, предназначенную для студентов высших учебных заведений. Следует внимательно вчитываться в формулировку вопроса и уточнить возникшие неясности во время предэкзаменационной консультации. В каждом билете к экзамену содержится 2 вопроса.</p> <p>Экзамен может проводиться с использованием дистанционных технологий, например "Microsoft Teams" или иных дистанционных ресурсах.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис автотранспортных средств".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.4 Прогнозирование и планирование в сервисе

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. 8-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2014. - 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=511993>
2. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания: Учебное пособие / Бычков В.П., Гончаров В.Н., Усова Ю.П. - Воронеж: ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 175 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=858233>.
3. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2019. 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/23520. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1007976>
4. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова. М. : ФОРУМ, 2017. - 160 с. (Высшее образование. Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>.

Дополнительная литература:

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь: СтГАУ - СЕКВОЙЯ, 2017. - 138с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/976597>.
2. Организация и технология коммерческой деятельности: Учебное пособие / Иванов М.Ю., Иванова М.В. - М.: ИЦ РИОР, 2016. - 97 с.: 70x100 1/32. - (Карманное учебное пособие) (Обложка) ISBN 978-5-9557-0363-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/525404>.
3. Организация и управление коммерческой деятельностью: Учебник / Дашков Л.П., Памбухчианц О.В., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2018. - 400 с.: . - (Учебные издания для бакалавров) ISBN 978-5-394-02531-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/329767>.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.4 Прогнозирование и планирование в сервисе

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис
Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: заочное
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)
Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010
Браузер Mozilla Firefox
Браузер Google Chrome
Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC
Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.