



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета бизнес-коммуникаций и
информатики

В.К. Карнаухова

«19» мая 2021 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.В.10 Организация деятельности
предприятий сервиса**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины
(модуля))*

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая
деятельность и технологии продвижения
в сфере персональных услуг и
гостинично-ресторанного сервиса**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*)*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 8 от «17» мая 2021 г.

Протокол № 10 от «12» мая 2021 г.

Председатель

В.К. Карнаухова

зав. кафедры

Н.А. Антонова

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	5
4.3 Содержание учебного материала	6
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	6
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	6
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	7
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	11
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	11
а) основная литература	11
б) дополнительная литература	11
в) периодическая литература	11
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	11
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	12
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	12
6.2. Программное обеспечение	14
6.3. Технические и электронные средства	14
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	14
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	15
8.1. Оценочные средства текущего контроля	15
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	17

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с компетентностно ориентированным подходом ОПОП направления 43.03.01 Сервис и ставит целью создание системы знаний в области организации деятельности предприятий сервиса на основе понимания специфики и своеобразия предприятий, оказывающих персональные услуги, услуги гостинчно-ресторанного сервиса, позволяющей создавать современные бизнес-модели предприятий, выстраивать цепочку ценностей, проектировать эффективно организованные и рационально спланированные процессы оказания услуг.

Задачи:

- формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;
- освоение студентами теоретических знаний по основам организации деятельности предприятия сервиса, по организации и управлению процессом оказания услуг;
- изучение организации основного производства на предприятиях сферы услуг, организации обслуживания клиентов;
- формирование навыков анализа конкурентной среды и построения бизнес-моделей, цепочек создания ценностей.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Организация деятельности предприятий сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере сервиса и отработки практических навыков в области организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Психология социального взаимодействия саморазвития и самоорганизации;
- Менеджмент.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Курсовая работа по профилю;
- Стратегический менеджмент.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ПК-1.1	Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею
	ПК-1.2	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности
	ПК-1.3	Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
ПК-3 Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг	ПК-3.1	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления процессами, обеспечивающими предоставление персональных услуг, с учетом национальной, культурной и региональной специфики
	ПК-3.2	Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения
	ПК-3.3	Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, в том числе 9 часов на контроль, из них 9 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися				
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации		

Бизнес-модели предприятий сферы сервиса			2	4	0	80	
1	Технологии формирования бизнес-процессов	5	2	4	0	80	
Анализ и управление бизнес-процессами			4	4	0	77	
2	Основные бизнес-процессы. Вспомогательные бизнес-процесс Процесс обслуживания	5	4	4	0	77	
Итого за 5 семестр			6	8	0	157	Экз (9)
Итого часов			6	8	0	157	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочно-средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
5	Технологии формирования бизнес-процессов	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: подготовка доклада</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение сессии	80	Тест, УО	forlabs
5	Основные бизнес-процессы. Вспомогательные бизнес-процесс Процесс обслуживания	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: подготовка доклада</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение сессии	77	Тест, УО	forlabs
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				157		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				0		

Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)	157		
--	------------	--	--

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	5
Наименование основных разделов (модулей)	Бизнес-модели предприятий сферы сервиса Анализ и управление бизнес-процессами
Формы текущего контроля	Тест, устный опрос
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
2	1	Бизнес-модели предприятия как концептуальный подход к управлению предприятием.	4	Тест, УО	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
4	2	Анализ и управление бизнес-процессами. Сервисные процессы с операционной точки зрения	4	Тест, УО	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
-------	------	---------	-------------------------	-----

2	Технологии формирования бизнес-процессов	<p>Раскрыть следующие понятия:</p> <p>Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий Основные признаки, определяющие предприятие в соответствии со спецификой сферы сервиса.</p> <p>Юридическая, хозяйственная и отраслевые основы предприятий сферы сервиса.</p> <p>Виды и формы сервисных организаций. Выделение персональных услуг в общей классификации.</p> <p>Общероссийский классификатор услуг. Личные услуги в исторической ретроспективе. Индустрия моды и красоты как институциональная система.</p> <p>Классы, типы, виды предприятия.</p>	ПК-1, ПК-3	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
4	<p>Основные бизнес-процессы.</p> <p>Вспомогательные бизнес-процессы</p> <p>Процесс обслуживания</p>	<p>Сообщения по одной из тем: 1. Составление стратегической канвы и стратегической решетки. Создание цепочки ценности по Портеру. 3. Создание бизнес-модели по Остервальдеру</p>	ПК-1, ПК-3	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление полученных на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

— закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;

- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

Подготовка к экзамену. Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно

больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в

системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знания современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Разработка мультимедийной презентации Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титольный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информацион-

но-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. Коротков, Э.М. Управление изменениями [Текст] : учеб. и практикум для академического бакалавриата : учеб. для студ. вузов, обуч. по экон. напр. и спец. / Э. М. Коротков, М. Б. Жернакова, Т. Ю. Кротенко ; Гос. ун-т упр. - М. : Юрайт, 2015. - 278 с. : ил. ; 22 см. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр.: с. 276-278. - ISBN 978-5-9916-4171-5 – 21 экз.

2. Коммерческая деятельность на рынке товаров и услуг [Электронный ресурс] : метод. указ. по выполнению выпуск. квалиф. работы. - ЭВК. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2015. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.

3. Кузьмина, Е. Е. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров, / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. - ЭВК. - М. : Юрайт, 2013. - (Бакалавр). - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - 20 доступов. - ISBN 978-5-9916-2139-7

б) дополнительная литература

1. Балаева, О. Н. Управление организациями сферы услуг [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. "Менеджмент" / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева ; Гос. ун-т - Высш. шк. экон. - М. : Изд-во ГУ ВШЭ, 2010. - 155 с. : ил. ; 21 см. - ISBN 978-5-7598-0718-6 – 10 экз.

2. Горностаева, Ж. В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Текст] : учеб. пособие для подгот. бакалавров по напр. 43.03.01 "Сервис" / Ж. В. Горностаева, Е. В. Дуванская, Е. С. Алехина. - Ростов н/Д : Феникс, 2016. - 318 с. ; 21 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 315-317. - ISBN 978-5-222-25712-8

3. Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Текст] : практикум / З. И. Панина, М. В. Виноградова. - М. : Дашков и К', 2010. - 243 с. : табл. ; 21 см. - Библиогр.: с. 242-243. - ISBN 978-5-394-00715-6

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 92 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г.

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

— ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г..

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 90 от 12.11.2018 г. Акт № 54 от 14.11.2018 г.

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 70 от 04.10.2018 г.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>OC Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
--	---	--

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	---

6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя

6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
---------------------	---

Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации учения.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1				
2				
3				
4				
5				
6				

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются

1	Тест	Технологии формирования бизнес-процессов Основные бизнес-процессы. Вспомогательные бизнес-процессы Процесс обслуживания	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
2	Устный опрос	Технологии формирования бизнес-процессов Основные бизнес-процессы. Вспомогательные бизнес-процессы Процесс обслуживания	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

Примеры оценочных средств для текущего контроля

1. То, что необходимо для нормального развития человека как личности, — это потребности:

- а) биогенные;
- б) социогенные;
- в) психогенные;
- г) духовные.

2. Основанием классификации потребностей на биологические и социальные является:

- а) источник их формирования;
- б) форма жизнедеятельности и осуществления;
- в) возможность удовлетворения;
- г) цикл жизнедеятельности.

3. Критерием классификации потребностей на материальные и духовные является:

- а) источник их формирования;
- б) форма жизнедеятельности и осуществления;
- в) возможность удовлетворения;
- г) цикл жизнедеятельности.

4. Потребность подражать или следовать образцу — это:

- а) намерение;
- б) мечта;
- в) страсти;
- г) идеал.

5. Мотивы, опредмечивающие сильные и длительные потребности, проявляются:

- а) в намерении;
- б) в мечте;
- в) в страсти;
- г) в идеале.

6. Рынок находится в равновесии когда:

- А) существует избыточный спрос
- Б) существует избыточное предложение
- В) избыточный спрос равен нулю
- Г) все ответы верны
- Д) нет правильного ответа

7. Постоянные издержки фирмы - это:

- А) это затраты на ресурсы по ценам, действовавшим в момент их приобретения
- Б) минимальные издержки при наиболее благоприятных условиях производства
- В) издержки, которые имеет фирма даже в том случае, если продукция не производится

8. Переменные факторы производства - это факторы:
- А) которые могут быть изменены достаточно быстро при изменении выпуска продукции
 - Б) которые не могут быть изменены достаточно быстро при изменении выпуска продукции
 - В) цена, которых нестабильна
 - Г) цена, на которые не может контролироваться
9. Одна из форм конкуренции, при которой множество фирм продают совершенно одинаковую продукцию, и ни одна фирма, не может самостоятельно повлиять на рыночную цену товаров, называется:
- А) монополистическая конкуренция
 - Б) совершенная конкуренция
 - В) несовершенная конкуренция
 - Г) олигополия
10. Предельные издержки - это:
- А) издержки для производства каждой дополнительной единицы продукции
 - Б) издержки в расчете на единицу продукции
 - В) издержки на производство продукции, увеличение которых делает невозможным расширение производства
 - Г) затраты, меньше которых объем производства равен нулю
11. Кривая предложения показывает:
- А) прямую связь между ценой и объемом предложения
 - Б) обратную связь между ценой и объемом предложения
 - В) между ценой и объемом предложения отсутствует связь
12. Что из ниже перечисленного не является причиной сдвига кривой спроса относительно осей координат:
- А) изменение доходов покупателей
 - Б) падение цены товара
 - В) изменение потребительских вкусов

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень примеров оценочных средств.

Примеры заданий:

1. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
2. Основные признаки, определяющие предприятие в соответствии со спецификой сферы сервиса. Коды экономической деятельности.
3. Виды и формы сервисных организаций. Классификационная характеристика предприятий сферы сервиса. Цели и принципы классификации, установленные ФЗ «О техническом регулировании»: основные цели категорирования организаций сферы бытового обслуживания, область применения, термины и определения. Показатели категорирования. Критерии категорирования. Нормативная база категорирования
4. Бизнес-моделирование
5. Организация деятельности по подготовке к проверке предприятия контролирующими органами государственными органами и органами местного самоуправления. Классификация контролирующих государственных органов и органов местного самоуправления и запрашиваемые ими документы.
6. Проверки предприятия плановые и внеплановые.
7. Организация деятельности по внедрению модели безопасности сервисного предприятия.
8. Организация и управление процессом оказания услуг. Производственный и Технологич-

еский процессы. Протокол услуги.

9. Ассортимент услуг и его элементы. Ценообразование. Прайс-листы. Портфель услуг сервисного предприятия

10. Направление деятельности предприятия в соответствии с функциональными областями

11. Бренд-менеджмент в отрасли. Бренд как необходимая составляющая современных успешных организаций Исторические аспекты брендинга. Понятие «бренд». Основные характеристики бренда Стратегическое планирование, преимущества создания, развития и поддержания сильного бренда Построение брендов в сфере салонного бизнеса: основные особенности Особенности продвижения бренда в сфере индустрии красоты

12. Особенности мерчендайзинга в отрасли. Местоположение предприятия. Визуальный мерчендайзинг (зонирование, движение клиентов по зонам, витрины, вывески, оборудование, размещение рекламных материалов). Товарный мерчендайзинг. Мерчендайзинг - воздействие всех органов чувств. Освещение. Эргономика.

13. Формы и системы оплаты труда в отрасли. Мотивация сотрудников.

14. Составление должностных инструкций

15. Понятие внутрифирменного планирования в условиях рынка

Другие оценочные средства:

Демонстрационный вариант задания к практическому занятию

Выбрать участок по ДГ (радиус 5 км), выделить на участке предприятия Индустрии красоты, определить их тип и класс.

1. Перечислить (10-15) предприятия: названия, тип.

2. Определить класс (выделить параметры: экстерьер, интерьер) - проверить на соответствие позиционированию (если есть)

Демонстрационный вариант задания к практическому занятию

I. Раскрыть сущность подходов к бизнес- 1. Подход А. Дон Дебелак Книга «Бизнес-модели: Принципы создания процветающей организации»

2. Подход Чана Кима и Рене Моборна книга

«Стратегии голубого океана». Как стратегию "голубого океана" использовала компания натуральной косметики The Body Shop?

3. Подход Адриана Сливотски «Миграция ценности. Что будет с Вашим бизнесом послезавтра» Какое отражение процессы миграции ценности, основанные на изменениях в бизнес-моделях конкурирующих в отрасли компаний, нашли в индустрии красоты?

II. Практическая работа Рассмотреть 10 предприятий индустрии красоты с интересными (инновационными бизнес-моделями). Заполнить таблицу. Сделать визуальное приложение.

Предприятие

Расположение

Тип предприятия

Класс предприятия Бизнес-идея

Бизнес-модель Отражение

в бизнес-стратегии, бизнес-процессах Отражение в дизайне

Разработчики:



(подпись)

ДОЦЕНТ

(занимаемая должность)

Н.А. Антонова

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий

Протокол № 10 от «12» мая 2021 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.