



**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

М.Г. Синчурина

«19» марта 2025 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 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 № 7 от «19» марта 2025 г.

Протокол № 8 от «12» марта 2025 г.

Председатель

М.Г. Синчурина

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	4
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	7
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	7
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	8
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	9
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	12
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	12
а) основная литература	12
б) дополнительная литература	13
в) периодическая литература	13
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	13
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	14
6.2. Программное обеспечение	16
6.3. Технические и электронные средства	16
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	16
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	18
8.1. Оценочные средства текущего контроля	18
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	20

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Создание системы знаний в области организации деятельности предприятий сервиса на основе понимания специфики и своеобразия предприятий, оказывающих персональные услуги, услуги гостинично-ресторанного сервиса, позволяющей создавать современные бизнес-модели предприятий, выстраивать цепочку ценностей, проектировать эффективно организованные и рационально спланированные процессы оказания услуг.

Задачи:

- формирование целостного представления о сервисной деятельности, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса;
- освоение 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, гостинично-ресторанного бизнеса.

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

- Организация культурно-досуговой деятельности;
- Управление проектами;
- Сервисная деятельность;
- Экономика;
- Менеджмент;
- Экономика предприятий и организаций;
- Современные информационные технологии;
- Маркетинг;
- Организация гостинично-ресторанного сервиса;
- Ознакомительная;
- Экономическая культура и основы финансовой грамотности.

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

- Менеджмент спортивно-оздоровительных услуг;
- Корпоративная культура;
- Проектный менеджмент в сфере сервиса;
- Курсовая работа по профилю;
- Современные технологии в сервисе;

- Ценообразование;
- Маркетинг отношений;
- Преддипломная практика;
- Исследовательская;
- Организационно-управленческая.

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 4 часа на контроль.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 162 часа самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

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			Самостоятельная работа		
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации			
1	Технологии создания сервисных предприятий. Структура отрасли	5	2	0	0	30		
2	Бизнес-модели предприятий сферы сервиса	5	2	2	0	30		
3	Анализ конкурентной среды	5	0	2	0	20		
4	Анализ и управление бизнес-процессами	5	2	2	0	20		
5	Риск-ориентированное управление	5	0	2	0	20		
6	Брендинг как средство создания знаковой стоимости, символической составляющей: персональный, корпоративный	5	0	0	0	42		
Итого за 5 семестр			6	8	0	162	ЗаО (4)	
Итого часов			6	8	0	162		

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени, час. (из них с применением ДОТ)		
5	Технологии создания сервисных предприятий. Структура отрасли	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы, подготовка реферата</p>	В течение сессии	30 (30)	Тест, Пз, Д	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)
5	Бизнес-модели предприятий сферы сервиса	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: подготовка доклада, подготовка эссе</p>	В течение сессии	30 (30)	Тест, Эссе, Д	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)
5	Анализ конкурентной среды	<p>Для овладения знаниями: конспектирование текста</p>	В течение сессии	20 (20)	Тест, Реф	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)
5	Анализ и управление бизнес-процессами	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, составление схем и таблиц</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы</p>	В течение сессии	20 (20)	Тест, Пз	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)

5	Риск-ориентированное управление	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: подготовка реферата	В течение сессии	20 (20)	Тест, Реф	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)
5	Брендинг как средство создания знаковой стоимости, символической составляющей: персональный, корпоративный	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: подготовка доклада, подготовка реферата	В течение сессии	42 (42)	Тест, Реф, Д	Методические указания в электронной образовательной среде факультета («Forlabs», bki.forlabs.ru)
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				162		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				162		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				162		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	5
Наименование основных разделов (модулей)	Технологии создания сервисных предприятий. Структура отрасли Бизнес-модели предприятий сферы сервиса Анализ конкурентной среды Анализ и управление бизнес-процессами Риск-ориентированное управление Брендинг как средство создания знаковой стоимости, символической составляющей: персональный, корпоративный
Формы текущего контроля	Тест, практическое задание, доклад/презентация, эссе, реферат
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

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. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	Решение кейса. Бизнес-модель Остервальдера	2 (0)	Тест, Пз	ПК-3.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-1.1, ПК-3.2, ПК-3.3

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
2	3	Анализ конкурентной среды. Решение кейса: пять сил конкуренции	2 (0)	Тест, Пз	ПК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2
3	4	Решение кейса, дискуссия. Виды бизнес-процессов	2 (0)	Тест, Пз	ПК-3.1, ПК-1.2, ПК-1.1, ПК-1.3, ПК-3.2, ПК-3.3
4	5	Составление матрицы рисков	2 (0)	Тест, Пз	ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-3.2

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

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Технологии создания сервисных предприятий. Структура отрасли	Технология создания сервисных предприятий. Структура отрасли	ПК-1, ПК-3	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-1.3 ПК-3.3
2	Бизнес-модели предприятий сферы сервиса	Характеристики успешных бизнес-моделей предприятий сферы сервиса. Подготовка доклада	ПК-1, ПК-3	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.3
3	Анализ конкурентной среды	Анализ конкурентной среды	ПК-1, ПК-3	ПК-1.1 ПК-3.1 ПК-3.3
4	Анализ и управление бизнес-процессами	Составление схем бизнес-процессов предприятия	ПК-3	ПК-3.1 ПК-3.3
5	Риск-ориентированное управление	Риск-ориентированное управление	ПК-1, ПК-3	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
6	Брендинг как средство создания знаковой стоимости, символической составляющей: персональный, корпоративный	Бренд-менеджмент. Пример личного или корпоративного брендинга	ПК-1, ПК-3	ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-1.1

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 получаемых 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 знание 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 (титульный 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 информационно-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. Казакевич, Татьяна Александровна. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов / Т. А. Казакевич. - 2-е изд., доп. - М. : Юрайт, 2017. - 186 с. ; 21 см. - (Университеты России). - Библиогр.: с. 185-186. - ISBN 978-5-534-00107-5 : 426.93 р.

2. Виноградова, Светлана Александровна. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Текст] : учеб. пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. - М. : Дашков и К', 2017. - 206 с. ; 20 см. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 205-206. - ISBN 978-5-394-02308-8 : 238.00 р.

3. Сервис: организация, управление, маркетинг [Текст] : учеб. для использ. в образоват. процессе образоват. орг., реализующ. программы высш. образования по направл. подгот. "Сервис", "Туризм", "Гостинич. дело", "Менеджмент" (уровень бакалавриата) / Е. Н. Волк [и др.]. - М. : Дашков и К', 2019. - 248 с. : ил., цв. ил., табл. ; 22 см. - (Учебные издания

для бакалавров). - Авт. указаны на обороте тит. л. - Библиогр.: с. 247-248. - ISBN 978-5-394-03140-3 : 435.60 р.

4. Каменнова, Мария Сергеевна. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс] : Учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Юрайт, 2021. - 282 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-05048-6 : 839.00 р.

5. Каменнова, Мария Сергеевна. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс] : Учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Юрайт, 2021. - 228 с. - (Высшее образование). - ЭБС "Юрайт". - неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-09385-8 : 699.00 р.

б) дополнительная литература

1. Скобкин, Сергей Сергеевич. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Учебник / С. С. Скобкин. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 442 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ЭБС "Юрайт". - Internet access. - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-04473-7 : 829.00 р.

2. Антонец, Владимир Александрович. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / В. А. Антонец, Н. В. Нечаева [и др.]. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 303 с. - (Университеты России). - ЭБС "Юрайт". - Internet access. - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-534-00934-7 : 739.00 р.

3. Боголюбов, Валерий Сергеевич. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций [Текст] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2018. - 256 с. ; 24 см. - (Университеты России). - Библиогр.: с. 254-255. - ISBN 978-5-534-06549-7 : 690.12 р.

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>

2. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. 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:

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

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № БК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

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>ОС 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	Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	Условия правообладателя
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя
3	Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty	15000	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя
4	Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise	1	Номер Лицензии Microsoft 49413875	Условия правообладателя	Условия правообладателя
5	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	Условия правообладателя
6	Microsoft® WinSL 8.1 Russian Academic OLP 1License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	Условия правообладателя
7	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html	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, в том числе электронное обучение и дистанционные 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 ученья.
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 (из них электронные часы)
1	Технологии создания сервисных предприятий. Структура отрасли	Самостоятельная работа обучающихся	Доклад с мультимедийной презентацией	20

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
2	Бизнес-модели предприятий сферы сервиса	Самостоятельная работа обучающихся	Доклад с мультимедийной презентацией	20
3	Анализ конкурентной среды	Семинарское (практическое)	Решение кейса	2
4	Анализ и управление бизнес-процессами	Семинарское (практическое)	Решение кейса, дискуссия	2
5	Брендинг как средство создания знаковой стоимости, символической составляющей: персональный, корпоративный	Самостоятельная работа обучающихся	Доклад с мультимедийной презентацией	25

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 создания сервисных предприятий. Структура отрасли. Бизнес-модели предприятий сферы сервиса. Анализ конкурентной среды. Анализ и управление бизнес-процессами. Риск-ориентированное управление. Брендинг как средство создания знаковой стоимости, символической составляющей: персональный, корпоративный.	ПК-3.1, ПК-1.1, ПК-3.2, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.3
2	Практическое задание	Технологии создания сервисных предприятий. Структура отрасли. Бизнес-модели предприятий сферы сервиса. Анализ конкурентной среды. Анализ и управление бизнес-процессами. Риск-ориентированное управление.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-1.3, ПК-3.3

3	Доклад/презентация	Технологии создания сервисных предприятий. Структура отрасли. Бизнес-модели предприятий сферы сервиса. Брендинг как средство создания знаковой стоимости, символической составляющей: персональный, корпоративный.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
4	Эссе	Бизнес-модели предприятий сферы сервиса.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
5	Реферат	Анализ конкурентной среды. Риск-ориентированное управление. Брендинг как средство создания знаковой стоимости, символической составляющей: персональный, корпоративный.	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-3.3, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.2

Примеры оценочных средств для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста

1. Задание с множественным выбором. Выберите 1 правильный ответ.

Источником бизнес-идеи нового сервисного предприятия могут быть:

- a. Публикации, обзоры, тренды в научной литературе и СМИ
- b. Все варианты верны
- c. Отзывы, запросы потребителей
- d. Недостатки в продукте, деятельности конкурентов
- e. Инновационные разработки

2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Замешивание теста для приготовления пиццы относится к какому виду процессов в пиццерии?

- a. Основные
- b. Обслуживающие
- c. Вспомогательные

3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какую бизнес-модель предприятия использует компания? Компания выстраивает свою деятельность вокруг таких параметров, как количество необходимых ресурсов, их наличие или отсутствие, простота или сложность получения

- a. Бюджетная
- b. Организационно-функциональная
- c. Процессная
- d. Ресурсная

4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Количество оказанных услуг и полученная от них прибыль - это примеры каких ключевых показателей бизнес-процессов?

- a. Показатели времени

- b. Показатели результативности
- c. Показатели качества
- d. Показатели стоимости

5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Верно ли утверждение? В типичной матрице рисков оцениваются параметры: степень влияния риска и вероятность возникновения риска

- a. Да
- b. Нет

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Отраслевые особенности, специфика сервисной сферы
2. Основные организационно-правовые формы сервисных предприятий и их особенности
3. Технологии создания сервисных предприятий
4. Основные бизнес-модели сервисных предприятий
5. Предприятие сервиса как система
6. Структура организации
7. Основные методы (модели) анализа конкурентной среды
8. Конкурентное преимущество: понятие, виды, источники формирования
9. Понятие и основные виды бизнес-процессов
10. Моделирование бизнес-процессов
11. Ключевые показатели бизнес-процессов
12. Направления сокращения длительности производственного цикла
13. Риски бизнеса: понятие, виды, специфика сервисной сферы
14. Риск-ориентированное управление: цель и задачи, необходимость использования
15. Построение матрицы рисков
16. Бренд-менеджмент
17. Структура и особенности личного бренда специалиста в сфере сервиса
18. Структура и особенности корпоративного бренда сервисной организации

Разработчики:



(подпись)

Доцент

(занимаемая должность)

Н.В. Светник

(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 № 8 от «12» марта 2025 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

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