



**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: очная

(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	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	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	21

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 36 часов на контроль.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 54 часа контактной работы и 72 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)				Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа	
			Лекции (из них электронные часы)	Семинарские (практические) занятия (из них электронные часы)	Консультации		
1	Технологии создания сервисного предприятия	5	2 (2)	4 (4)	0	4	
2	Риск-ориентированное управление	5	4 (4)	2 (2)	0	6	
3	Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса	5	4 (4)	4 (4)	0	12	
4	Бизнес-модели предприятий как концептуальный подход к управлению организации	5	6 (6)	6 (4)	0	14	
5	Процессно-ориентированный подход в управлении	5	20 (20)	20 (4)	0	36	
Итого за 5 семестр			36 (36)	36 (18)	0	72	ЗаО (36)
Итого часов			36 (36)	36 (18)	0	72	

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 сервисного предприятия	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, ответы на контрольные вопросы Для формирования умений: рефлексивный анализ профессиональных умений	сентябрь	4 (4)	Тест, Гл, Д	форлаб с
5	Риск-ориентированное управление	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы, подготовка доклада Для формирования умений: подготовка к участию в мероприятии	октябрь	6 (6)	Тест, Эссе, Пз	форлаб с
5	Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, подготовка доклада Для формирования умений: подготовка к участию в мероприятии	октябрь	12 (12)	Тест, Пз	форлаб с
5	Бизнес-модели предприятий как концептуальный подход к управлению организации	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций	ноябрь	14 (14)	Тест, Пз	форлаб с
5	Процессно-ориентированный подход в управлении	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, подготовка доклада Для формирования умений: подготовка к участию в мероприятии Подготовка к экзамену	ноябрь	36 (36)	Тест, Д, Пз	форлаб с
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				72		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				72		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				72		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	5
--------------------------------	---

Наименование основных разделов (модулей)	Технологии создания сервисного предприятия Риск-ориентированное управление Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса Бизнес-модели предприятий как концептуальный подход к управлению организации Процессно-ориентированный подход в управлении
Формы текущего контроля	Тест, доклад/презентация, глоссарий по предмету, практическое задание, эссе
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	1	Сервисные организации. Сравнение проектного, процессного и продуктового подходов Социально-экономическая организация как система, структура системы, подсистемы, функциональные системы в ней (связи); организация как морфологическая структура, функциональная структура, информационная структура; «вход в систему», «выход из системы», «эмерджентность», агрегирование в организации, негэнтропия; социокультурные услуги, сервисный продукт, виды и формы организаций сервиса	4 (4)	Тест, Д	ПК-1.1, ПК-3.1
2	2	Предпринимательские риски	2 (2)	Тест, Пз	ПК-1.3, ПК-3.2
3	3	Трендотчинг в бизнес-проектировании Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса	4 (4)	Тест, Пз	ПК-1.3, ПК-1.2

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
4	4	Бизнес-модели предприятий как концептуальный подход к управлению организации. Основные подходы к разработке бизнес-модели предприятия	6 (4)	Тест, Пз	ПК-1.3, ПК-1.2
5	5	Процессноориентированный подход к управлению организацией, обеспечивающие бизнес-процессы и бизнес-процессы развития. Разработка и анализ процесса взаимодействия покупателя и продавца «построение сценария» Измерение показателей процесса обслуживания. Бизнес-процессы управления и развития	20 (4)	Тест, Пз	ПК-3.2, ПК-3.1, ПК-3.3

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

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Технологии создания сервисного предприятия	Социально-экономическая организация как система,. Анализ 5 сил Портера - методика для анализа отрасли и выработки стратегии бизнеса . Гарвардская школа бизнеса: привлекательность ведения бизнеса в конкретной отрасли	ПК-1	ПК-1.1 ПК-1.2
2	Риск-ориентированное управление	Основные вехи развития риск-менеджмента в человеческой истории. Основные классификации рисков. Составление матрицы рисков	ПК-1	ПК-1.3

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
3	Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса	Матрица Потребительский тренд – идея	ПК-1	ПК-1.3
4	Бизнес-модели предприятий как концептуальный подход к управлению организации	Бизнес-модель Остервальдера или Business Model Canvas	ПК-1	ПК-1.3
5	Процессно-ориентированный подход в управлении	Бизнес-процессы развития. Бизнес-процессы управления	ПК-3	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 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 осущес-

твляется 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 (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 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. Коротков, Эдуард Михайлович. Управление изменениями [Текст] : учеб. и практикум для акад. 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 : 329.01 р., 360.25 р.

2. Кузьмина, Евгения Евгеньевна. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для бакалавров, для студ. вузов, обуч. по спец. 080301 "Коммерция (торговое дело)" и по напр. 080300.62 "Коммерция", 100700.62 "Торговое дело" / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. - Электрон. текстовые дан. - М. : Юрайт, 2013. - (Бакалавр). - ЭБС "Юрайт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9916-2139-7 : 281.79 р.

б) дополнительная литература

1. Балаева, Ольга Николаевна. Управление организациями сферы услуг [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. подгот. "Менеджмент" / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителя ; Гос. ун-т - Высш. шк. экон. - М. : Изд-во ГУ ВШЭ, 2010. - 155 с. : ил. ; 21 см. - ISBN 978-5-7598-0718-6 : 199.15 р.

2. Горностаева, Жанна Викторовна. 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 : 663.85 р.

3. Панина, Зинаида Ивановна. 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 : 149.80 р.

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:

— 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 № 6К-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
---	---	--

Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: 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». 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	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 длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177 BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)
--	---	---

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, 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-семинарско-зачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить 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	Предпринимательские риски	практическое занятие	интерактивное обучение (эвристическая беседа)	2
2	Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса	практическое занятие	интерактивное обучение (дискуссия, мозговая атака)	2
3	Основные подходы к разработке бизнес-модели предприятия	практическое занятие	интерактивное обучение (конкурс практических работ с обсуждением)	2

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
4	Разработка и анализ процесса взаимодействия покупателя и продавца «построение сценария» Измерение показателей процесса обслуживания	практическое занятие	интерактивное обучение (деловая игра, кейс-метод)	2

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 сервисного предприятия. Риск-ориентированное управление. Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса. Бизнес-модели предприятий как концептуальный подход к управлению организации. Процессно-ориентированный подход в управлении.	ПК-1.1, ПК-3.1, ПК-1.3, ПК-3.2, ПК-1.2
2	Доклад/презентация	Технологии создания сервисного предприятия. Процессно-ориентированный подход в управлении.	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-3.2, ПК-3.3
3	Глоссарий по предмету	Технологии создания сервисного предприятия.	ПК-1.1
4	Практическое задание	Риск-ориентированное управление. Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса. Бизнес-модели предприятий как концептуальный подход к управлению организации. Процессно-ориентированный подход в управлении.	ПК-1.3, ПК-1.2, ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
5	Эссе	Риск-ориентированное управление.	ПК-1.3

Примеры оценочных средств для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста

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

Функционирование системы обеспечивается связями между элементами системы, среди них выделяются генетические порождения - в этом случае

а. один элемент системы под воздействием других элементов приобретает новые свойства

б. элементы системы взаимодействуют с другими

с. один объект является основой для появления другого

2. *Задание открытой формы. Введите ответ.*

Экономисты развитых стран рассматривают управленческие риски в формате трехмерной модели, имеющей три измерения: первое - риск как опасность, второе - риск как неопределенность, третье - риск как

3. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Бизнес-идея – это

а. Это концепция бизнеса, которая связана с пониманием ценности, предлагаемой потребителю

б. Характеризует, каким образом компания ведет свой бизнес, действует и конкурирует на рынке, какие ключевые факторы, уникальные возможности и компетенции определяют ее успех

с. Упрощенное концептуальное представление бизнеса и механизм его функционирования, описывающее логику и способы ведения бизнеса.

д. Это отправная точка, с которой начинается каждое новое предприятие

4. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Как называется подход к управлению, в котором каждый сотрудник обеспечивает жизнедеятельность конкретных бизнес-процессов, непосредственно участвуя в них?

а. динамический

б. процессный

с. воспроизводственный

д. функциональный

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

Найдите правильное определение понятия "основной бизнес-процесс"

а. процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и предприятия в целом

б. процессы, ориентированные на оказание услуг, являющиеся целевыми объектами создания предприятия и обеспечивающие получение дохода

с. процессы, предназначенные для жизнеобеспечения основных и сопутствующих процессов и ориентированные на поддержку их специфических черт

д. процессы совершенствования услуги, процессы развития технологий, процессы модификации оборудования

6. *Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

К бизнес-процессам развития относятся

а. делопроизводство

б. организационное развитие

с. создание новых подразделений

д. стратегическое управление

е. разработка новых услуг

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

Генри Чесбор, ведущий теоретик исследовательского направления в сфере инновационного менеджмента, автор книг «Открытые инновации. Создание прибыльных технологий» и «Открытые бизнес модели. Как преуспеть в новых инновационных условиях», определил бизнес - модель как общую схему сочетания идеи или технологии с

а. экономическими результатами

б. ценностями потребителя

с. затратами организации

8. Задание открытой формы. Введите ответ.

Риск - это деятельность в ситуации неизбежного выбора, связанная с

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

Мезоэкономические риски - это риски, формируемые на уровне

а. отдельных предприятий

б. отдельных сфер национальной экономики

с. специфических сфер бизнеса

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

Внедрение новых технологий ведет к появлению риска

а. коммерческого

б. финансового

с. ошибок менеджера

д. производственного

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

При вероятности альтернативного исхода 30 % - риск считается

а. маловероятным

б. вероятным

с. определенным

д. частым

е. редким

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

Дон Дебелака выделяет 6 важнейших критериев успешной бизнес-модели, деля их на 2 группы «зелёный свет» и «красный свет». Выделите критерии, которые он относил к группе "зеленый свет"

а. финансирование деятельности компании

б. привлечение клиентов, обладающих высокой ценностью

с. обеспечение удовлетворенности клиентов

д. упрочение положения компании на рынке

е. предложение продуктов и услуг, обеспечивающих высокую прибыль

ф. предложение значимой ценности клиентам

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

Известное рыночное пространство по теории Чан Кими и Рене Моборна представлено

метафорой

- a. голубой океан
- b. зеленый океан
- c. алый океан

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

Как называется подход к управлению, в котором каждый сотрудник обеспечивает жизнедеятельность конкретных бизнес-процессов, непосредственно участвуя в них?

- a. воспроизводственный
- b. динамический
- c. процессный
- d. функциональный

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

Найдите правильное определение понятия "основной бизнес-процесс"

- a. процессы, ориентированные на оказание услуг, являющиеся целевыми объектами создания предприятия и обеспечивающие получение дохода
- b. процессы, предназначенные для жизнеобеспечения основных и сопутствующих процессов и ориентированные на поддержку их специфических черт
- c. процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и предприятия в целом
- d. процессы совершенствования услуги, процессы развития технологий, процессы модификации оборудования

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Социально-экономическая организация как система, структура системы, подсистемы, функциональные системы в ней (связи); организация как морфологическая структура, функциональная структура, информационная структура; «вход в систему», «выход из системы», «эмерджентность», агрегирование в организации, негэнтропия;
2. Сравнение проектного, процессного и продуктового подходов в организационной деятельности
3. Анализ 5 сил Портера - методика для анализа отрасли и выработки стратегии бизнеса . Гарвардская школа бизнеса: привлекательность ведения бизнеса в конкретной отрасли.
4. СТЕР анализ - метод оценки внешней среды, в которой существует компания.
5. Понятие риски и бизнесе. Мезоэкономические риски
6. Этапы процесса управления риском в предпринимательской деятельности
7. Производственные риски на предприятиях сферы персональных услуг
8. Репутационные риски
9. ПОНятие "степень допустимости риска" и "степень вероятности риска"
10. ПОНятие "тренд". Трендпрогнозирование. Основные понятие в области прогнозирования трендов в бизнесе.
11. Использование матрицы потребительских трендов в разработке сервисных продуктов

12. Понятие бизнес-модель. Связь со стратегией.
 13. Определение бизнес-модели Генри Чесбора, основные положения теории
 14. Критерии успешной бизнес-модели Дона Дебелака
 15. Теория Чан Кими и Рене Моборна. Стратегии голубого океана
 16. Теория создания ценности Андриан Сливотский. "Эффективные комбинации в бизнес-шахматах".
 17. Процессноориентированный подход к управлению организацией , обеспечивающие бизнес-процессы и бизнес-процессы развития
 18. Разработка и анализ процесса взаимодействия покупателя и продавца «построение сценария» Измерение показателей процесса обслуживания
 19. Бизнес-процессы управления и развития
 20. Бизнес-процессы управления
- Другие оценочные средства:**

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 |
|-------------|--------------|-----------------|-------------------|-------------|---------------|--|---------------------|
| | | | | | | | |

Демонстрационный материал к практическому занятию

Задание 1 Подготовка к занятию по учебнику Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (письменно в тетради) Глава 1. разделы 1.1. и 1.2 основные понятия: социально-экономическая организация как система, структура системы, подсистемы, функциональные системы в ней (связи); организация как морфологическая структура, функциональная структура, информационная структура; «вход в систему», «выход из системы», «эмерджентность», агрегирование в организации, негэнтропия; социокультурные услуги, сервисный продукт, виды и формы организаций сервиса

Задание 2 . Ответьте (устно) на следующие вопросы Какие функции выполняет конкуренция в экономике? Раскройте содержание основных типов конкуренции В чем различие ценовой и неценовой конкуренции? Перечислите основные формы неценовой конкуренции и определите их роль Какие типы рынков выделяет современная экономическая теория? Представьте характеристику каждого типа. В чем различие определения конкурентоспособности М.Портера, ММ. Гельвановского, и др.?

Демонстрационный материал к практическому занятию

Выполняется два вида работ1. Выполнение работы по «Матрице потребительских трендов» ,Выбрать потребительский тренд, который, на ваш взгляд, может оказать влияние на конкретный сервисный продукт, процесс в организации, либо деятельность организации в целом - в анализируемой вами сфере (индустрии) Разобраться, как работает инструмент, помогающий понять потребительский тренд, его причины и потенциал, и на основе этого проектировать, подтверждать собственные идеи по оптимизации или созданию сервисных продуктов, процессов и т.д., при этом продемонстрировав понимание, почему представляя потенциального потребителя, его ожидания и анализируя их, можно разрабатывать собственные стартапы, запускать бренды, которые будут отвечать запросам рынка, времени, клиента - сделать выводы, в чем суть нового потребительского поведения и понять его потенциал для проектирования собственных инноваций. В работе обязательно использовать источники (указать их в отдельном слайде).Заполнить карту «Потребительский тренд – идея» (прикрепить в Форлабс)2. Оппонирование работ друг друга (на занятии)Требования к оппонированию Оппонент дает личную оценку выполненной работы другого студента , задает вопросы докладчику , а также письменной версии оппонирования. Личная оценка работы заключается в том, что оппонент должен выделить 3 идеи (подхода, метода), которые ему понравились (и объяснить почему) и 3 идеи, которые не понравились (и объяснить почему). Вопросы должны касаться нерешенных проблем, т.е. это должны быть вопросы на размышление. В письменной версии оппонент должен кратко описать идею работы, какой инструментарий был выбран автором (т.е. на какие источники опирался, какие методы использовал при заполнении каждого блока) и к каким выводам он (автор) пришел. Кроме достоинств, оппонент должен постараться найти в работе слабые места и обратить на них внимание в своем оппонировании. В письменной версии оппонирования также должны содержаться вопросы. Желательно, чтобы оппонент обосновал, почему именно такие вопросы он хотел бы задать (т.е. почему на такие вопросы было бы интересно получить ответ). Рекомендуемая структура письменного оппонирования:1. Оценка (Общий объем работы не должен превышать двух страниц (шрифт Times New Roman, 14 кегль, интервал 1,2)).2. Вопросы к докладчику Оценка складывается из следующих показателей:· Объем работы· Раскрытие всех пунктов структуры· Соответствие требованиям к вопросам· Логика изложения· Оригинальность· Обоснование, почему задаются именно такие вопросы (почему на этот вопрос было бы интересно получить ответ)

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 № 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.