

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Развитие теоретического и методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса» изучается во втором семестре.

Курсовая работа/курсовой проект - не предусмотрено.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Развитие теоретического и методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса» относится к обязательной части программы. Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам в бакалавриате и магистратуре.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Современные персонал-технологии в сфере оказания услуг,
- Формирование рынка услуг и лояльность клиентов,
- Стратегическое и корпоративное управление,
- Производственная практика. НИР 3,
- Производственная практика. НИР 4,
- Учебная практика. Ознакомительная практика,
- Производственная практика. Практика по профилю профессиональной деятельности,
- Производственная практика. Преддипломная практика.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями освоения учебной дисциплины «Развитие теоретического и методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса» являются:

- приобретение студентом теоретических знаний и практических навыков в области проектирования новых форм и методов предоставления услуги, обеспечения устойчивого развития бизнеса;
- овладение современным понятийным аппаратом, характеризующим природу и сущность системного подхода к предоставлению услуги;
- формирование навыков применения инструментов и методов управления сферой обслуживания;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1.Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ИД-ОПК-1.1. Использование современных достижений науки и инновационных разработок в сфере своей профессиональной деятельности, направленных на развитие и совершенствование качества	Использует современные достижения науки и инновационных разработок в сфере своей профессиональной деятельности, направленных на развитие и совершенствование качества. Разрабатывает новые виды конкурентоспособных сервисных продуктов.
	ИД-ОПК-1.2. Создание новых видов конкурентоспособных сервисных продуктов	
ПК-1. Способен организовывать процессы анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	ИД-ПК-1.2. Использование законов естественно-научных дисциплин в профессиональной деятельности и применение математического аппарата, методов оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области инноватики	Использует законы естественно-научных дисциплин в профессиональной деятельности и применение математического аппарата, методов оптимизации, теории вероятностей, математической статистики, системного анализа для принятия решений в области инноватики. Разрабатывает требования к количественному и качественному составу персонала и уровню его квалификации, к подготовке персонала и средствам. Использует основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципов построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса обучения
	ИД-ПК-1.4. Разработка требований к количественному и качественному составу персонала и уровню его квалификации, к подготовке персонала и средствам. Использование основ делового общения и бизнес-коммуникаций; принципов построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса обучения	
ПК-2. Способен управлять интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции	ИД-ПК-2.1. Анализ методов построения системы и инструментов управления производством с помощью современной логистики	Анализирует современное материальное производство, особенности формирования показателей качества и конкурентоспособности продукции. Осуществляет оперативное управление работами по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции.
	ИД-ПК-2.3. Анализ современного материального производства, особенностей формирования показателей качества и конкурентоспособности продукции	
ПК-4 Способен организовывать исследования и осуществление разработок новых методов, моделей и механизмов интегрированной	ИД-ПК-4.2 Проведение анализа управленческой ситуации, построение соответствующей ей организационно-экономическую модели для решения конкретных задач управления организацией, изучение ее свойств и	

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	характеристик, разработка на ее основе адекватных управленческих решений, использование основных методов статистического анализа данных	Анализирует управленческие ситуации и осуществляет построение соответствующей ей организационно-экономическую модели для решения конкретных задач управления организацией, изучение ее свойств и характеристик, разработка на ее основе адекватных управленческих решений, использование основных методов статистического анализа данных. Организует
ПК-5. Способен руководить проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции с использованием современных информационных технологий	ИД-ПК-5.3. Организация работы по совершенствованию документооборота на стадиях постпродажного обслуживания и сервиса: определение входных и выходных документов, порядка их ввода и вывода, приема и реформирования, передачи по каналам связи, оптимизации документов, рационализации их содержания и построения	

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения	5	з.е.	180	час.
-------------------------	---	------	-----	------

Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очноой форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа	самостоятельная работа обучающегося,	промежуточная аттестация, час
2 семестр	экзамен	180	18	36	-	-	-	72	54
Всего:		180	18	36	-	-	-	72	54

2.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очной форме обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенци(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
Второй семестр							
ОПК-1 ИД-ОПК-1.1, ИД-ОПК-1.2, ПК-1 ИД-ПК-1.2, ИД-ПК-1.4 ПК-2 ИД-ПК-2.1, ИД-ПК-2.3 ПК-4 ИД-ПК-4.2, ПК-5 ИД-ПК-5.3	Тема 1 Фундаментальные основы и перспективные направления инновационно-интеграционной стратегии развития сфере сервиса	6	12			24	Формы текущего контроля 1. устный опрос 2. эссе
	Тема 2 Теоретические основы проектирования и прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	6	12			24	
	Тема 3 Развитие методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	6	12			24	1. устный опрос 2. эссе
	Экзамен					54	Экзамен в устной форме по билетам
	ИТОГО	18	36			126	

2.1. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пап	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Лекция 1	Фундаментальные основы и перспективные направления инновационно-интеграционной стратегии развития сфере сервиса	Современные особенности и тенденции в сфере сервиса
Лекция 2	Фундаментальные основы и перспективные направления инновационно-интеграционной стратегии развития сфере сервиса	Возможные подходы и решения реализации проекта «Индустрия-4.0» применительно к сфере сервиса
Лекция 3	Фундаментальные основы и перспективные направления инновационно-интеграционной стратегии развития сфере сервиса	Математические и физические модели систем сферы сервиса
Лекция 4	Теоретические основы проектирования и прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Инновационные технологии в сфере сервиса
Лекция 5	Теоретические основы проектирования и прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Использование компьютерных технологий в сфере сервиса
Лекция 6	Теоретические основы проектирования и прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Инновационный процесс – разработка, внедрение, распространение.
Лекция 7	Развитие методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Разработка концепции проекта: формирование идеи проекта стратегии, предварительная проработка целей и задач процессов, предварительный анализ осуществимости проекта, ходатайство о намерениях
Лекция 8	Развитие методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Организационные структуры управления процессами технологического сервиса. Основные принципы организации виртуального процесса технологического сервиса.
Лекция 9	Развитие методического	Диверсифицированное производство по критерию

	обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	безотходности производственных процессов.
	Практические занятия	
Практическое занятие 1	Фундаментальные основы и перспективные направления инновационно-интеграционной стратегии развития в сфере сервиса	Реализация инновационно-интеграционной стратегии развития
Практическое занятие 2	Фундаментальные основы и перспективные направления инновационно-интеграционной стратегии развития в сфере сервиса	Ключевые тренды концепции Индустрии 4.0. применительно к сфере сервиса
Практическое занятие 3	Фундаментальные основы и перспективные направления инновационно-интеграционной стратегии развития в сфере сервиса	Использование реинжиниринга при проектировании нового продукта на предприятии
Практическое занятие 4	Теоретические основы проектирования и прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Схема генерального плана предприятия. Компоновка административно-бытовых помещений
Практическое занятие 5	Теоретические основы проектирования и прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Задание на проектирование и их содержание: выбор и уточнение исходных данных
Практическое занятие 6	Теоретические основы проектирования и прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	«Трансфер технологий» в сфере сервиса Основные принципы организации виртуального процесса технологического сервиса.
Практическое занятие 7	Развитие методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Методика выбора эффективной технологии на предприятиях сервиса
Практическое занятие 8	Развитие методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Классификация поточных линий по принципу действия. Расчет поточных линий

Практическое занятие 9	Развитие методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса	Проблемы утилизации и рециклинга отходов переработки при потреблении материалов в сфере сервиса.
------------------------	---	--

2.2. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- выполнение индивидуальных заданий,
- написание тематических выступлений на проблемные темы;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение консультаций перед экзаменом;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов/тем, базовых понятий учебных дисциплин в целях устранения пробелов после поступления в магистратуру абитуриентов, окончивших бакалавриат/специалитет иных УГСН.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Тема 5	Проектирование новых форм и методов предоставления сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания	Подготовить сообщение на тему «Цифровые программы сервисного обслуживания».	Круглый стол (дискуссия)	8

2.3. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счет применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
обучение с веб-поддержкой	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории	20	организация самостоятельной работы обучающихся
	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории	6	в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

- организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
- методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

3.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
				ОПК-5 ИД-ОПК-5.1, ИД-ОПК-5.2	ПК-5 ИД-ПК-5.1; ИД-ПК-5.2 ИД-ПК-5.3
ВЫСОКИЙ		отлично		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности; – показывает способности в понимании сущности, целей и задач разработки системного подхода к проектированию новых форм и методов предоставления услуг; – дополняет теоретическую информацию сведениями из современных научных источников и практики работы отечественных предприятий; 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно анализирует возможность внедрения новых форм и применения новых методов предоставления услуги; – аргументировано предлагает мероприятия по повышению конкурентоспособности за счет инновационной деятельности в сфере оказания услуг; – обоснованно предлагает мероприятия по формированию конкурентоспособного подхода к управлению предприятиями по оказанию услуг;

				<ul style="list-style-type: none"> – способен анализировать и формулировать мероприятия повышения конкурентоспособности организации; – грамотно классифицирует различные подходы к управлению предприятиями сферы оказания услуг, разбирает и применяет различные методы оценки внедренных инноваций; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; – дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные. 	
повышенный		хорошо		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует цели и задачи в области разработки подходов и методов к проектированию новых форм услуг; – способен выделить современные методы и источники сбора информации о деятельности предприятий 	<ul style="list-style-type: none"> – анализирует необходимость формирования устойчивой конкурентоспособности организации; – классифицирует предприятия по оказанию услуг в соответствии с их сферой деятельности; – предлагает некоторые направления формирования конкурентоспособного ассортимента предлагаемых услуг и внедрения инновационных методов

				<p>сферы услуг, учитывая особенности рынков и объектов коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; <p>- ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.</p>	оказания услуг.
базовый		удовлетворительно		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; – с неточностями излагает принятую терминологию в области проектирования новых форм и методов предоставления услуги; – с неточностями анализирует факторы, оказывающие влияние на разработку системного подхода к проектированию; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; 	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – с затруднениями демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП; - фрагментарно различает факторы, оказывающие влияние на разработку системного подхода к проектированию; - ответы отражают знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.

				– ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.	
низкий		неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; – испытывает серьезные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы. 		

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Развитие теоретического и методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

4.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1.	Устный опрос по теме 1 «Фундаментальные основы и перспективные направления инновационно-	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управленческий процесс и его простые элементы: управленческий труд, управленческое решение (управленческий результат), предмет и продукт управленческого труда, средства управленческого труда. 2. Виды управления: технико-технологическое, экономическое, социальное и др.

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
	интеграционной стратегии развития сфере сервиса»	<p>3. Оценка эффективности программно-целевого управления.</p> <p>6. Новшество, нововведение, инновация: определение понятий, их роль, чему способствуют, чему препятствуют.</p> <p>7. Актуальные проблемы процесса обслуживания на предприятиях питания.</p> <p>8. Основные формы обслуживания потребителей услуг.</p> <p>9. Принципы классификации основных форм обслуживания потребителей услуг предприятий питания.</p> <p>10. Основные принципы организации процесса оказания услуг.</p> <p>11. Основные принципы организации процесса сервисного обслуживания посетителей предприятий питания.</p> <p>12. Основные этапы разработки новых форм сервисного обслуживания.</p> <p>13. Основные принципы тестирования новых форм сервисного обслуживания.</p> <p>14. Принципы информационного обеспечения процесса разработки новых форм сервисного обслуживания.</p> <p>15. Особенности планирования процесса разработки новых форм сервисного обслуживания.</p> <p>16. Особенности организации продаж алкогольной продукции на предприятиях общественного питания.</p> <p>17. Особенности организации обслуживания курящих и некурящих посетителей предприятий общественного питания</p> <p>18. Современные тенденции совершенствования форм и методов оказания услуг посетителям предприятий общественного питания</p> <p>19. Современные тенденции совершенствования форм и методов сервисного обслуживания посетителей предприятий общественного питания</p>
2.	Тестирование по теме 2 «Теоретические основы проектирования и прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса»	<p>Вариант 1</p> <p>1. Из перечисленного: 1) цех по ремонту оборудования; 2) отдел материально-технического обеспечения; 3) энергетический цех; 4) инструментальный цех; 5) склад готовой продукции; 6) транспортный участок; 7) склад материалов; 8) отдел реализации продукции — производственную инфраструктуру составляют подразделения:</p> <p>а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;</p> <p>б) 1, 3, 4, 5, 6, 7;</p> <p>в) 1, 2, 3, 4, 6;</p> <p>г) 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8;</p> <p>д) нет верного ответа.</p> <p>2. В состав вспомогательного производства предприятия входят следующие подразделения производственной инфраструктуры предприятия:</p> <p>а) цех по ремонту оборудования, складские помещения;</p>

№ п/п	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>б) энергетический цех, складские помещения, цех по ремонту оборудования; в) транспортный цех, склады материалов и готовой продукции; г) инструментальный цех, транспортный цех; д) цех по ремонту оборудования, энергетический цех, инструментальный цех.</p> <p>3. В состав обслуживающего хозяйства предприятия входят следующие подразделения производственной инфраструктуры предприятия: а) цех по ремонту оборудования, складские помещения; б) энергетический цех, складские помещения, цех по ремонту оборудования; в) транспортный цех, склады материалов и готовой продукции; г) инструментальный цех, транспортный цех; д) цех по ремонту оборудования, энергетический цех, инструментальный цех.</p> <p>4. Какие из перечисленных видов ремонтов входят в состав системы планово-предупредительного ремонта оборудования? а) осмотр, малый ремонт, средний ремонт; б) текущий осмотр, малый ремонт, средний ремонт; в) текущий осмотр, малый, средний, капитальный ремонт; г) техническое обслуживание, текущий, средний, капитальный ремонт; д) техническое обслуживание, текущий и капитальный ремонты.</p> <p>5. Периодичность ремонтов оборудования исчисляется: а) в месяцах; б) днях; в) часах; г) количестве этих ремонтов в течение года; д) нет верного ответа.</p> <p>63</p> <p>6. Что из перечисленного является показателем загрузки технологического оборудования? а) коэффициент механизированных работ; б) коэффициент сменности работы оборудования; в) уровень механизации производства; г) фондоотдача; д) нет верного ответа.</p> <p>7. Затраты на содержание подразделений инфраструктуры предприятия:</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>а) учитываются в смете накладных расходов; б) покрываются из выручки предприятия; в) финансируются за счет чистой прибыли предприятия; г) относятся на различные статьи себестоимости продукции в зависимости от вида затрат; д) может использоваться любой из перечисленных вариантов отнесения затрат.</p> <p>8. Вставьте недостающие слова в определение: “Производственная инфраструктура предприятия — это обслуживающих и производств, обеспечивающих производственный процесс сырьем, материалами, топливом, энергией, инструментом, оснасткой, а также технологи- ческое и энергетическое оборудование в работоспособном со- стоянии”.</p> <p>Варианты слов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • комплекс; • система; • вспомогательный; • технологический; • основной; • поддерживающие; • побочные; • подсобные; • необходимое; • приспособливающие. <p>9. Какая фраза из перечисленных ниже является верной?</p> <p>а) поддержание технологического оборудования в постоянной эксплуатационной готовности и его обновление является задачей ремонтного хозяйства; б) установление определенного порядка выполнения функциональных обязанностей путем рационального распределения работ по исполнителям во времени и объемах в установленной последовательности является целью инструментального хозяйства; в) организация работы вспомогательных и обслуживающих хозяйств и служб предприятия не оказывает существенного влияния на результат его деятельности; г) совершенствование нормативной базы предприятия, внедрение прогрессивных норм расхода материальных и энергетических ресурсов является функцией производственной инфраструктуры предприятия;</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>д) централизованное обеспечение подачи сырья, материалов и вывоз готовых изделий увеличивает простой оборудования и людей, холостые пробеги транспорта.</p> <p>10. Что из перечисленного является функцией складского хозяйства предприятия?</p> <p>а) обеспечение сохранности материальных ценностей на складах;</p> <p>б) снижение затрат, связанных с осуществлением складских операций и с содержанием складов;</p> <p>в) повышение производительности труда и улучшение условий труда рабочих, обслуживающих склады;</p> <p>г) подготовка материалов к непосредственному их потреблению;</p> <p>д) обеспечение удовлетворения потребностей предприятий в материальных ресурсах.</p>
3.	Устный опрос по теме 3 «Развитие методического обеспечения прогнозирования инновационной деятельности в сфере сервиса»	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Лицензионный контроль (в том числе требования к квалификации специалистов). 2. Контроль качества и безопасности медицинской помощи. 3. Контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей. 4. Новые формы информированного добровольного согласия. 5. Основания возникновения претензий. 6. Правовые и финансовые последствия оказания услуг ненадлежащего качества; административная и уголовная ответственность. 7. Практические советы по минимизации рисков и разрешению досудебных и судебных споров в свете последних изменений. 8. Электронный документооборот. Применение цифровой подписи. Обращение электронных рецептов. 9. Соотношение оказания платных медицинских услуг и услуг в объеме госгарантий. 10. Применение порядков и стандартов оказания платных медицинских услуг в свете последних изменений. 11. Внедрение телемедицинских технологий при оказании платных медицинских услуг: регламентация, порядок, преимущества и риски. 12. Оказание платных медицинских услуг, связанных с дистанционными формами. 13. Применение критериев оценки качества медицинской помощи при оказании платных услуг. 14. Порядок оказания платных медицинских услуг иностранным гражданам. 15. Экспорт медицинских услуг. 16. Возмещение расходов на оказание медицинской помощи в экстренной форме. 17. Удаленные медицинские услуги: дистанционные формы наблюдения и консультации. 18. Возможности телемедицины, программы искусственного интеллекта с медицинскими знаниями. 19. Законные способы информирования пациентов, требования к размещению на сайте информации

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>об оказываемых услугах, исполнителях. Интернет-возможности, социальные сети.</p> <p>20. Сервисные услуги. Программы клиентского сервиса.</p> <p>21. Формирование клиентской лояльности.</p> <p>22. Как приблизить цели руководителя и врача.</p> <p>23. Стимулирование и обучение персонала, связанного с оказанием платных услуг. Немонетарные формы стимулирования персонала.</p> <p>24. Жалобы, претензии, конфликты — формирование реагирования персонала. Профилактика и методы работы в условиях риска и стресса. Этика работы с пациентом.</p>
4.	Презентации	<p>Темы презентаций:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы построения процессов и условия согласования времени операций.– 10 слайдов 2. Общая характеристика процесса обслуживания- 10 слайдов 3. Зависимость последовательности операций технологического процесса производственных участков от типа предприятия, видов и форм предоставляемых услуг, организации обслуживания населения и других факторов– 10 слайдов 4. Проектирование производственных участков предприятий сервиса различного типа.– 10 слайдов 5. Определение исходных данных для расчета численности работающих, оборудования и площади производственных участков.– 15 слайдов 6. Выбор прогрессивной формы организации технологического процесса обслуживания– 20 слайдов 7. Основные требования к размещению рабочих мест и оборудования производственных участков – 10 слайдов 8. Факторы, определяющие эффективность и качество процесса оказания услуг– 15 слайдов 9. Типажи предприятий, оборудования, их организационная структура– 10 слайдов 10. Технологии поиска инновационных идей для разработки новых услуг – 10 слайдов

4.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Устный опрос	Дан оперативно полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и		5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		4
	Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос (вопросы), но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.		3
	Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы.		2
Эссе	Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале. Критерии оценивания: – соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия; – знание проблемы; – оригинальность и самостоятельность;		5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>– логическое и последовательное изложение мыслей;</p> <p>– умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности;</p> <p>– аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств).</p> <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> <p>Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:</p> <p>6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно, 0-1 балл – неудовлетворительно.</p> <p>За время освоения курса студент готовит эссе ко всем темам курса. Итоговая оценка за эссе определяется как среднеарифметическая величина оценок по семи эссе.</p>		

4.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
<p>Экзамен:</p> <p>в устной форме по билетам, включающим 2 вопроса</p>	<p>Билет №1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Инновации в области процессов – необходимый элемент развития компании, работающей в сфере услуг. 2. Внедрение системного контроллинга процессов развития услуг на потребительском рынке <p>Билет №2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. . Источники финансирования инновационной деятельности в сфере услуг 2 Проектирование новых форм и методов предоставления постпродажных услуг <p>Билет №3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Разработка стратегии деятельности предприятий в длительной перспективе 2. Использование новых источников ресурсов

4.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен в устной форме по билетам	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p>		5
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; – недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; – недостаточно логично построено изложение вопроса; – успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, – демонстрирует, в целом, системный подход к решению 		4

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p> <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы. <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>		3
	<p>Обучающийся, обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий.</p> <p>На большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.</p>		2

4.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- устный опрос		2 – 5
- эссе		2 – 5
Промежуточная аттестация экзамен		отлично хорошо
Итого за дисциплину		удовлетворительно неудовлетворительно

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- проведение интерактивных лекций;
- тренингов;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- использование на лекционных занятиях наглядных пособий;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

6. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	– Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций).
Аудитория №1343: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
учебных занятия и профилактических работ время).	
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1.	В.В. Жариков, И.А. Жариков, В.Г. Однолько, А.И. Евсейчев	Управление инновационными процессам	Учебное пособие	Тамбов :	2019.		
2.	М. В. Виноградова, З. И. Панина	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса.	Учебное пособие	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2014	https://znanium.com/catalog/document?id=276581	-
3.	Ж. А. Романович, С. Л. Калачев	Сервисная деятельность	Учебник	М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2019	https://znanium.com/catalog/document?id=358379	-
4.	В. А. Зорин, А. П. Павлов, А. А. Пегачков.	Контроль качества продукции и услуг		М.: МАДИ, 2013. - 89 с.	2013	http://www.znanium.com/	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Морозов А.В.	Социальное проектирование в социальной работе.	Учебное пособие	М.: ИНФРА-М	2019	https://znanium.com/catalog/document?id=367329	
2.	М.Н. Ковалев	Промышленный сервис	Учебное пособие	Издательство: ТетраСистемс,	2011		
3.	К.К. Прахалад, М.С.	Прохалад К. Пространство		М.: Альпина Паблишер :	2012.		

	Кришнан:	бизнес-инноваций: Создание ценности совместно с потребителем / Пер. с англ.		Издательство Юрайт, – 258 с.			
4.	Медведев В.П.	Инновации как средство обеспечения конкурентоспособности организации	Монография	Институт международных экономических связей. - М.: Магистр	2009	https://znanium.com/catalog/ document?id=91779	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1.	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 1 от 28.08.18	2018		

10. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

10.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/

10.2. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения с реквизитами подтверждающих документов составляется в соответствии с Приложением № 2 к ОПОП ВО.

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ**

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры