

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 18.10.2023 15:18:45  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Магистратура  
Кафедра Коммерции и сервиса

---

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Системный подход к проектированию новых форм и методов предоставления услуги

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01    Сервис
Программа	Организационно-управленческие процессы в сфере оказания услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма(-ы) обучения	очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Системный подход к проектированию новых форм и методов предоставления услуги» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

Профессор	В.В. Филатов
Старший преподаватель	А.А. Ордынец
Заведующий кафедрой:	В.Ю. Мишаков

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Системный подход к проектированию новых форм и методов предоставления услуги» 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 «Системный подход к проектированию новых форм и методов предоставления услуги» 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 «Системный подход к проектированию новых форм и методов предоставления услуги» 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-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ИД-ОПК-5.1 Выявление экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и оценка эффективности управленческих решений	Выявляет факторы устойчивого развития предприятий сферы услуг и определяет их значимость в соответствии с этапом жизненного цикла организации Использует современные подходы к оценке проектирования новых форм и методов предоставления услуги Находит источники и собирает информацию, необходимую для проведения оценки уровня конкурентоспособности организации на основе внедрения новых форм и методов предоставления услуги Определяет понятия «сервисная деятельность», «системный подход», «проектирование»; Применяет различные способы представления результатов анализа внедрения новых форм предоставления услуги; Анализирует методы построения системы и инструментов управления производством с помощью современной логистики; Проявляет навыки разработки мероприятий по повышению конкурентоспособности в результате проведения исследований системы управления;
	ИД-ОПК-5.2 Разработка экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности	
ПК-2: Способен организовывать мероприятия по обеспечению эксплуатационной и ремонтной документацией	ИД-ПК-2.1 Анализ методов построения системы и инструментов управления производством с помощью современной логистики	

### 3. 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 (очнооной форма обучения)

Структура и объем дисциплины				
Объем дисциплины по семестрам	форма	все го, 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, час	промежуточная аттестация, час
2 семестр	экзамен	180	18	36	-	-	-	72	54
Всего:		180	18	36	-	-	-	72	54

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

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(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		
<b>Первый семестр</b>							
						<b>72</b>	Формы текущего контроля
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-2.1	<b>Тема 1</b> Проектирование новых форм и методов предоставления социальных услуг.	<b>4</b>				<b>6</b>	1. устный опрос 2. эссе
	Практическое занятие 1 Методика формирования стандартов предоставления комплексных услуг в центрах оказания услуг.		<b>6</b>			<b>6</b>	
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-2.1	<b>Тема 2</b> Проектирование новых форм и методов предоставления государственных и муниципальных услуг.	<b>4</b>				<b>8</b>	1. устный опрос 2. эссе
	Практическое занятие 2 Новые принципы предоставления услуг Государственные услуги 2.0. Минэкономразвития России.		<b>8</b>			<b>8</b>	
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-2.1	<b>Тема 3</b> Проектирование новых форм и методов предоставления платных услуг медицинских организаций	<b>4</b>				<b>8</b>	1. устный опрос 2. эссе
	Практическое занятие 3 Маркетинговая политика медицинской организации.		<b>6</b>		<b>2</b>	<b>8</b>	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(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		
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-2.1	<b>Тема 4</b> Проектирование новых форм и методов предоставления банковских услуг.	4				6	1.устный опрос 2.эссе
	Практическое занятие 4 Актуальность вопроса защиты прав потребителей на финансовом рынке. Поведенческое регулирование и надзор.		8		2	8	
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-2.1	<b>Тема 5</b> Проектирование новых форм и методов предоставления сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания.	2				6	1. устный опрос 2. эссе
	Практическое занятие 5 Инновационные виды сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания.		8			8	
	Экзамен					54	Экзамен в устной форме по билетам
	<b>ИТОГО</b>	<b>18</b>	<b>36</b>			<b>180</b>	

## 3.2. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	<p><b>Тема 1</b>            Проектирование новых форм и методов предоставления социальных услуг.            Практическое занятие 1            Методика формирования стандартов предоставления комплексных услуг в центрах оказания услуг</p>	<p>Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому: покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов; сопровождение вне жилого помещения, в том числе в медицинскую организацию и т.д.            Предпосылки и стратегии развития инноваций в сфере социальной защиты населения. Инновационные технологические решения для различных целевых аудиторий</p>
2	<p><b>Тема 2</b>            Проектирование новых форм и методов предоставления государственных и муниципальных услуг.            Практическое занятие 2            Новые принципы предоставления услуг.            Государственные услуги 2.0.            Минэкономразвития России</p>	<p>Новые принципы предоставления услуги. Реестровая модель учета результатов вводится при предоставлении всех государственных и муниципальных услуг. Проактивный режим предоставления услуг. Создание в центрах государственный услуг (МФЦ) электронных дубликатов документов личного хранения, а также их направление в органы власти и в личный кабинет заявителя на ЕПГУ и на региональные порталы.            Управленческое проектирование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг</p>
3	<p><b>Тема 3</b>            Проектирование новых форм и методов предоставления платных услуг медицинских организаций.            Практическое занятие 3            Маркетинговая политика медицинской организации</p>	<p>Утверждение документов для платных услуг Разработка маркетинговой политики. Установка режима рабочего времени при оказании платных услуг. Оплата труда медработника при оказании платных медицинских услуг. Расчет цены на платные медицинские услуги. Положение о порядке предоставления платных услуг</p>
4	<p><b>Тема 4</b>            Проектирование новых форм и методов предоставления банковских услуг.            Практическое занятие 4            Актуальность вопроса защиты прав потребителей на финансовом рынке.            Поведенческое регулирование и надзор</p>	<p>Актуальность вопроса защиты прав потребителей на финансовом рынке. Поведенческое регулирование и надзор. Подходы к реализации поведенческого надзора. Перечень мер в области поведенческого регулирования. Обеспечение соответствия финансовых продуктов потребностям потребителей финансовых услуг, добросовестной конкуренции и качественного информирования потребителя</p>
5	<p><b>Тема 5</b>            Проектирование новых форм и методов предоставления сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания.            Практическое занятие 5            Инновационные виды сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания</p>	<p>Инновации в сфере обслуживания. Нововведения в технологии сервиса ресторана и техники обслуживания гостей.            Организационно-технологические инновации.            Управленческие инновации. Комплексные программы сервисного обслуживания. Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 2, ст. 150; 2020, N 29, ст. 4504). ГОСТ Р 50647—2010 Услуги общественного питания. Термины и определения ГОСТ Р 50762—2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания ГОСТ Р 50763—2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия ГОСТ Р 50935—2007 Услуги общественного питания.</p>

	Требования к персоналу ГОСТ Р 53523—2009 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания ГОСТ Р 53995—2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
--	--

### 3.3. 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)	Трудоёмкость, час
------	--	------------------------------------	---	-------------------

<b>Тема 5</b>	Проектирование новых форм и методов предоставления сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания	Подготовить сообщение на тему «Комплексные программы сервисного обслуживания».	Круглый стол (дискуссия)	8
---------------	--	--	--------------------------	---

### 3.4. 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:

<b>использование ЭО и ДОТ</b>	<b>использование ЭО и ДОТ</b>	<b>объем, час</b>	<b>включение в учебный процесс</b>
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.

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

##### 4.1. 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)
				<b>ОПК-5</b> <b>ИД-ОПК-5.1,</b> <b>ИД-ОПК-5.2</b>	<b>ПК-5</b> <b>ИД-ПК-5.1;</b> <b>ИД-ПК-5.2</b> <b>ИД-ПК-5.3</b>
высокий		отлично		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности;</li> <li>– показывает способности в понимании сущности, целей и задач разработки системного подхода к проектированию новых форм и методов предоставления услуг;</li> <li>– дополняет теоретическую информацию сведениями из современных научных источников и практики работы отечественных предприятий;</li> <li>– способен анализировать и формулировать мероприятия повышения конкурентоспособности организации;</li> </ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно анализирует возможность внедрения новых форм и применения новых методов предоставления услуги;</li> <li>– аргументировано предлагает мероприятия по повышению конкурентоспособности за счет инновационной деятельности в сфере оказания услуг;</li> <li>– обоснованно предлагает мероприятия по формированию конкурентоспособного подхода к управлению предприятиями по оказанию услуг;</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>– грамотно классифицирует различные подходы к управлению предприятиями сферы оказания услуг, разбирает и применяет различные методы оценки внедренных инноваций;</li> <li>– свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.</li> </ul>	
повышенный		хорошо		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия;</li> <li>– анализирует цели и задачи в области разработки подходов и методов к проектированию новых форм услуг;</li> <li>– способен выделить современные методы и источники сбора информации о деятельности предприятий сферы услуг, учитывая особенности рынков и объектов коммуникации;</li> <li>– допускает единичные негрубые ошибки;</li> <li>– достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе;</li> <li>- ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализирует необходимость формирования устойчивой конкурентоспособности организации;</li> <li>– классифицирует предприятия по оказанию услуг в соответствии с их сферой деятельности;</li> <li>– предлагает некоторые направления формирования конкурентоспособного ассортимента предлагаемых услуг и внедрения инновационных методов оказания услуг.</li> </ul>
базовый		удовлетворительно		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует теоретические знания основного учебного материала</li> </ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– с затруднениями демонстрирует теоретические знания основного учебного</li> </ul>

			<p>дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– с неточностями излагает принятую терминологию в области проектирования новых форм и методов предоставления услуги;</li> <li>– с неточностями анализирует факторы, оказывающие влияние на разработку системного подхода к проектированию;</li> <li>– демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;</li> <li>– ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.</li> </ul>	<p>материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фрагментарно различает факторы, оказывающие влияние на разработку системного подхода к проектированию;</li> <li>- ответы отражают знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.</li> </ul>
низкий		неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;</li> <li>– испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;</li> <li>– ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.</li> </ul>	

## 5. 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 «Управление конкурентоспособностью организации» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

### 5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1.	Устный опрос по теме 1 «Проектирование новых форм и методов предоставления социальных услуг»	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управленческий процесс и его простые элементы: управленческий труд, управленческое решение (управленческий результат), предмет и продукт управленческого труда, средства управленческого труда.</li> <li>2. Виды управления: технико-технологическое, экономическое, социальное и др.</li> <li>3. Классификации социального управления: по уровню, по сфере, по содержанию, по источнику основополагающих решений, по способу осуществления управленческого воздействия, по методу выработки управленческих решений, по обусловленности принимаемых решений, по способу взаимодействия со средой, по направленности и др.</li> <li>4. Технологии социального управления: линейная, разветвленная, по отклонениям, по ситуации, по результатам, по целям, поисковые.</li> <li>5. Управление социальной работой, социальным обслуживанием как часть социального управления.</li> <li>6. Сущность понятия «управление социальной работой».</li> <li>7. Субъекты и объекты управления социальной работой.</li> <li>8. Особенности менеджмента в системах социальной защиты, социального обслуживания.</li> <li>9. Социальные программы. Классификация программ. Специфика и структура социальных программ. Организационный механизм разработки и практической реализации социальных программ.</li> <li>10. Оценка эффективности программно-целевого управления.</li> <li>11. Полномочия федеральных органов государственной власти в области принятия и реализации федеральных целевых программ, международных программ и проектов в области социального обслуживания. Федеральные социальные программы.</li> <li>12. Полномочия органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области разработки, финансирования и реализации региональных программ социально-экономического развития, развития социального обслуживания, социальной защиты, трудовых отношений и занятости населения, здравоохранения и других отраслей и направлений социальной политики.</li> </ol>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>13. Программа адресной социальной защиты населения: причины разработки, цель и задачи, принципы, срок реализации, основные направления, выделенные группы населения, источники финансирования.</p> <p>14. Риски реализации социальной политики Российской Федерации, учитываемые Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации: макроэкономические риски; финансовые риски; техногенные и экологические риски; геополитические риски; законодательные риски.</p> <p>15. Новшество, нововведение, инновация: определение понятий, их роль, чему способствуют, чему препятствуют.</p>
2.	Устный опрос по теме 2 «Проектирование новых форм и методов предоставления государственных и муниципальных услуг»	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Концепция совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг и развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (2020 - 2024 годы).</li> <li>2. Методика приведения порядка предоставления услуг в электронной форме в соответствие требованиям Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.</li> <li>3. Предоставление государственных услуг: зарубежный опыт и направления для развития. Комитет государственных услуг города Москвы.</li> <li>4. Управленческое проектирование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.</li> <li>5. Цифровая трансформация государственного управления. Датацентричность и семантическая интероперабельность.</li> </ol>
3.	Устный опрос по теме 3 «Проектирование новых форм и методов предоставления платных услуг медицинских организаций»	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лицензионный контроль (в том числе требования к квалификации специалистов).</li> <li>2. Контроль качества и безопасности медицинской помощи.</li> <li>3. Контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.</li> <li>4. Новые формы информированного добровольного согласия.</li> <li>5. Основания возникновения претензий.</li> <li>6. Правовые и финансовые последствия оказания услуг ненадлежащего качества; административная и уголовная ответственность.</li> <li>7. Практические советы по минимизации рисков и разрешению досудебных и судебных споров в свете последних изменений.</li> <li>8. Электронный документооборот. Применение цифровой подписи. Обращение электронных рецептов.</li> <li>9. Соотношение оказания платных медицинских услуг и услуг в объеме госгарантий.</li> <li>10. Применение порядков и стандартов оказания платных медицинских услуг в свете последних изменений.</li> <li>11. Внедрение телемедицинских технологий при оказании платных медицинских услуг: регламентация,</li> </ol>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>порядок, преимущества и риски.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Оказание платных медицинских услуг, связанных с дистанционными формами.</li> <li>13. Применение критериев оценки качества медицинской помощи при оказании платных услуг.</li> <li>14. Порядок оказания платных медицинских услуг иностранным гражданам.</li> <li>15. Экспорт медицинских услуг.</li> <li>16. Возмещение расходов на оказание медицинской помощи в экстренной форме.</li> <li>17. Удаленные медицинские услуги: дистанционные формы наблюдения и консультации.</li> <li>18. Возможности телемедицины, программы искусственного интеллекта с медицинскими знаниями.</li> <li>19. Законные способы информирования пациентов, требования к размещению на сайте информации об оказываемых услугах, исполнителях. Интернет-возможности, социальные сети.</li> <li>20. Сервисные услуги. Программы клиентского сервиса.</li> <li>21. Формирование клиентской лояльности.</li> <li>22. Как приблизить цели руководителя и врача.</li> <li>23. Стимулирование и обучение персонала, связанного с оказанием платных услуг. Немонетарные формы стимулирования персонала.</li> <li>24. Жалобы, претензии, конфликты — формирование реагирования персонала. Профилактика и методы работы в условиях риска и стресса. Этика работы с пациентом.</li> </ol>
4.	Устный опрос по теме 4 «Проектирование новых форм и методов предоставления банковских услуг»	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оптимизация удалённой работы сотрудников банка</li> <li>2. Рост операций онлайн.</li> <li>3. Упрощение доступа к услугам банка.</li> <li>4. Развитие каналов дистанционных продаж.</li> <li>5. Борьба с мошенниками и хакерами.</li> <li>6. Широкое применение технологий искусственного интеллекта.</li> <li>7. Переход к управлению на основе данных.</li> <li>8. Программы тотальной персонификации.</li> <li>9. Банковские инновации</li> <li>10. Жизненный цикл банковского продукта.</li> <li>11. Методика создания и внедрения нового банковского продукта</li> </ol>
5.	Устный опрос по теме 5 «Проектирование новых форм и методов	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Актуальные проблемы процесса обслуживания на предприятиях питания.</li> <li>2. Основные формы обслуживания потребителей услуг.</li> </ol>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
	предоставления сервисного обслуживания на предприятиях общественного питания»	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Принципы классификации основных форм обслуживания потребителей услуг предприятий питания.</li> <li>4. Основные принципы организации процесса оказания услуг.</li> <li>5. Основные принципы организации процесса сервисного обслуживания посетителей предприятий питания.</li> <li>6. Основные этапы разработки новых форм сервисного обслуживания.</li> <li>7. Основные принципы тестирования новых форм сервисного обслуживания.</li> <li>8. Принципы информационного обеспечения процесса разработки новых форм сервисного обслуживания.</li> <li>9. Особенности планирования процесса разработки новых форм сервисного обслуживания.</li> <li>10. Особенности организации продаж алкогольной продукции на предприятиях общественного питания.</li> <li>11. Особенности организации обслуживания курящих и некурящих посетителей предприятий общественного питания</li> <li>12. Современные тенденции совершенствования форм и методов оказания услуг посетителям предприятий общественного питания</li> <li>13. Современные тенденции совершенствования форм и методов сервисного обслуживания посетителей предприятий общественного питания</li> <li>14. Основные критерии и показатели качества обслуживания посетителей предприятий общественного питания.</li> <li>15. Основные виды разрешительных процедур при организации работы предприятий общественного питания</li> <li>16. Факторы, оказывающие наибольшее влияние на качество услуг и сервисного обслуживания посетителей предприятий общественного питания.</li> </ol>
6.	Эссе	<p>Темы эссе:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методологические основы процесса проектирования оказываемых услуг</li> <li>2. Системный подход, как методологический принцип к проектированию в сервисной деятельности.</li> <li>3. Особенности анализа и синтеза в процессе проектирования услуг</li> <li>4. Основы процессуального проектирования в деятельности предприятий сервиса.</li> <li>5. Синтез процесса оказания услуг в деятельности предприятий сервиса</li> <li>6. Синтез процесса оказания услуг и системы управления методами математического программирования и имитационного моделирования.</li> <li>7. Анализ и синтез процесса оказания услуг с помощью экономической и математической теории.</li> <li>8. Методы теории массового обслуживания в задачах проектирования процесса оказания услуг.</li> <li>9. Общая характеристика процесса оказания услуг в сфере индустрии моды.</li> <li>10. Цели и задачи салонов различных предприятий индустрии моды в процессе оказания услуг.</li> <li>11. Направления и методы прогнозирования и оценки функционирования предприятия сервиса в процессе оказания услуг.</li> </ol>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>12.Проектирование процесса оказания сервисного обслуживания.</p> <p>13.Проектирование процесса услуг питания в гостиничном предприятии.</p> <p>14.Проектирование процесса банкетного обслуживания гостей отеля</p> <p>15.Сервисный бизнес и внутреннее обслуживание.</p> <p>16.Обслуживание в среде сервисного предприятия.</p> <p>17.Обслуживание в среде клиента.</p> <p>18.Современная точка зрения на управление сервисным процессом обслуживания.</p> <p>19.Операционная классификация услуг предприятий сервиса/ сферы обслуживания</p> <p>20.Сервисные контакты с точки зрения науки о поведении клиента.</p> <p>21.Сервисная стратегия процесса обслуживания: фокусирование и необходимость</p> <p>22.Структуризация сервисных контактов: сервис- системная матрица.</p> <p>23.Стратегическое назначение сервис- системная матрица</p> <p>24.Методологические основы определения сервисного плана. Пока-ёкэ (рока-уоке)</p> <p>25.Классификация основных типов сервисных систем.</p> <p>26.Методологические основы индивидуального обслуживания клиентов</p> <p>27.Проектирование процесса оказания услуги по организации развлекательных мероприятий для клиентов гостиничного предприятия</p> <p>28.Проектирование процесса оказания экскурсионных услуг для посетителей предприятия гостиничного сервиса с учетом региональной специфики</p> <p>29.Проектирование процесса оказания услуги по организации деятельности транспортной службы с учетом приоритетов деятельности гостиницы</p> <p>30.Проектирование процесса оказания услуги по организации деятельности службы приема, размещения и выписки клиентов гостиничного предприятия во взаимодействии с другими подразделениями</p> <p>31.Проектирование процесса оказания услуги по организации выполнения уборочных работ номерного фонда гостиницы с применением современных технологий</p> <p>32.Проектирование процесса оказания услуги по организации обслуживания групп туристов в гостиничном предприятии</p> <p>33.Проектирование процесса оказания услуги по организации принципа «Здоровый образ жизни» для посетителей гостиничного предприятия</p> <p>34.Проектирование процесса оказания услуги по организации работы службы room-service во взаимодействии с подразделениями гостиничного хозяйства</p> <p>35.Применение современных методов обслуживания посетителей гостиничного предприятия</p> <p>36.Технологии поиска инновационных идей для разработки новых услуг</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>37.Методологические основы проектирования процесса оказания услуги.</p> <p>38.Методологические проблемы выбора технологии управления на предприятии сервиса</p> <p>39.Состояние и пути развития производственно-технологической базы сервиса.</p> <p>40.Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.</p> <p>41.Принципы организации сервисных процессов во времени (пропорциональности, непрерывности, параллельности, прямоточности, ритмичности).</p> <p>42.Методологические основы организации систем сервиса.</p> <p>43.Системный подход в управлении предприятиями сервиса.</p> <p>44.Факторы развития сервисной деятельности.</p> <p>45.Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.</p> <p>46.Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб.</p> <p>47.Процесс проектирования автотранспортных средств.</p> <p>48.Проектирование процесса оказания услуг в сфере СТО (станции технического обслуживания).</p> <p>49.Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы сервиса.</p> <p>50.Особенности проектирования товаров и услуг.</p> <p>51.Порядок проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сферы сервиса транспортных средств.</p> <p>52.Организация работ на участках основного производства предприятий автомобильного сервиса.</p> <p>53.Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.</p> <p>54.Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.</p> <p>55.Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.</p> <p>56.Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.</p> <p>57.Проектирование процесса обслуживания и ремонта санитарно-технического оборудования жилого здания.</p> <p>58.Проектирование процесса организации текущего ремонта жилищного фонда</p> <p>59.Проектирование процесса организации учёта сточных вод на городском коллекторе сточных вод</p> <p>60.Проектирование процесса оказания услуги по организации вывоза мусора в сфере ЖКХ, с обоснованием технологического процесса.</p> <p>61.Проектирование процесса обслуживания электрооборудования с учётом особенностей жилого здания.</p> <p>62.Проектирование процесса оказания услуги по утилизации ТБО (твердые бытовые отходы) с обоснованием выбора технологии.</p> <p>63.Проектирование процесса оказания услуги по очистке воды для дачного (коттеджного) посёлка с применением автоматизированной блочно-модульной станции водоподготовки ВОС.</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		64.Проектирование услуги по доочистке питьевой воды с расчётом мембранной установки.

5.2. 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 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		5
	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,		2

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	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.		
Эссе	<p>Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие содержания заявленной теме и полнота ее раскрытия;</li> <li>– знание проблемы;</li> <li>– оригинальность и самостоятельность;</li> <li>– логическое и последовательное изложение мыслей;</li> <li>– умение выразить свою собственную позицию с учетом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности;</li> <li>– аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств).</li> </ul> <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>		5

### 5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Экзамен:	Билет №1

<p>в устной форме по билетам, включающим 2 вопроса</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инновации в сфере обслуживания.</li> <li>2. Инновационные решения в сфере социальной защиты населения. Обзор международного опыта и российская практика.</li> </ol> <p><b>Билет №2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инновационное развитие сферы услуг в национальной экономике.</li> <li>2. Проектирование новых форм и методов предоставления платных услуг медицинских организаций.</li> </ol> <p><b>Билет №3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методика формирования стандартов предоставления комплексных услуг в центрах оказания услуг</li> <li>2. Цифровая трансформация государственного управления. Датацентричность и семантическая интероперабельность.</li> </ol> <p><b>Билет №4</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технологии комфорта.</li> <li>2. Оценка уровня партнерства и корпоративной социальной ответственности как факторов устойчивой конкурентоспособности организации в сфере оказания услуг.</li> </ol> <p><b>Билет №5</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Факторы устойчивой конкурентоспособности организации.</li> <li>2. Стандарты социальных услуг.</li> </ol> <p><b>Билет №6</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сервисные инновации в XXI веке.</li> <li>2. Предоставление государственных услуг зарубежный опыт и направления для развития.</li> </ol> <p><b>Билет №7</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 21 шаг социального проектирования.</li> <li>2. ГОСТ Р 55051— 2012 Национальный стандарт РФ. Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.</li> </ol> <p><b>Билет №8</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мониторинг и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг</li> <li>2. Обеспечение защиты прав потребителей в условиях цифровизации.</li> </ol> <p><b>Билет №9</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управление инновационно ориентированным развитием сферы услуг здравоохранения.</li> <li>2. Государственное регулирование инновационного развития сферы услуг.</li> </ol> <p><b>Билет №10</b></p>
--	--

1. Инновации в роботизации и автоматизации ритейла.
2. Стратегия обслуживания клиентов и виды комфорта.

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

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

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>– демонстрирует, в целом, системный подход к решению 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> <p>– показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки;</p> <p>– не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;</p> <p>– 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> <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

### 5.5. 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
<b>Итого за дисциплину</b>		удовлетворительно неудовлетворительно

## 6. 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.

## 7. 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.

## 8. 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.

## 9. 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.
<b>119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2</b>	
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.

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

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

<b>Необходимое оборудование</b>	<b>Параметры</b>	<b>Технические требования</b>
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.

## 10. 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.	Иващенко Н.С.	Товарная политика текстильного предприятия	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М, МГУДТ	2019	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=355414">https://znanium.com/catalog/document?id=355414</a>	3
2.	М. В. Виноградова, З. И. Панина	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса.	Учебное пособие	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2014	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=276581">https://znanium.com/catalog/document?id=276581</a>	-
3.	Ж. А. Романович, С. Л. Калачев	Сервисная деятельность	Учебник	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2019	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=358379">https://znanium.com/catalog/document?id=358379</a>	-
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Морозов А.В.	Социальное проектирование в социальной работе.	Учебное пособие	М.: ИНФРА-М	2019	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=367329">https://znanium.com/catalog/document?id=367329</a>	
2.	В. В. Филатов, В. В. Кудрявцев, В. Ю. Мишаков [и др.].	Реинжиниринг бизнес-процессов предприятий сервиса	Учебник	Москва : Закрытое акционерное общество "Университетская книга"	2019.		8
3.	Медведев В.П.	Инновации как средство обеспечения конкурентоспособности организации	Монография	Институт международных экономических связей. - М.: Магистр	2009	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=91779">https://znanium.com/catalog/document?id=91779</a>	
4.	Ильина, С. И.	Совершенствование системы обслуживания	Монография	Тамбов : Консалтинговая компания Юком	2022		5

		клиентов в коммерческих банках					
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		

## 11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

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

### 11.2. 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:

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