

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.10.2023 11:12:51  
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

### Проектирование новых форм и методов предоставления специализированных услуг

Уровень образования	магистратура
Направление подготовки	43.04.01    Сервис
Программа	Организация специализированных услуг в сфере оценки и экспертизы культурных ценностей народных промыслов (культурного наследия)
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	2 года
Форма(-ы) обучения	заочная

Рабочая программа учебной дисциплины «Проектирование новых форм и методов предоставления специализированных услуг» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

д.т.н., профессор  
д.т.н., профессор

В.Ю. Мишаков  
Е.А. Кирсанова

Заведующий кафедрой:

В.Ю. Мишаков

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Проектирование новых форм и методов предоставления специализированных услуг» изучается 2 курс Зимняя сессия и Летняя сессия.

Курсовая работа/курсовой проект - не предусмотрено.

### 1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Проектирование новых форм и методов предоставления специализированных услуг» 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:

- Оценка и экспертиза движимого культурного наследия,
- Правовое обеспечение формирования, обращения и оценки собственности в сфере оказания услуг,
- Развитие теоретического и методического обеспечения специализированных услуг в сфере оценки и экспертизы культурных ценностей народных промыслов (культурного наследия),
- 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 «Проектирование новых форм и методов предоставления специализированных услуг» 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:

ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-1.3

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>ИД-ОПК-5.1 Выявление экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и оценка эффективности управленческих решений</p>	<p>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;</p>
	<p>ИД-ОПК-5.2 Разработка экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности</p>	
<p>ПК-1: Способен организовывать процессы по разработке методик, стандартов и правил в области определения стоимостей объектов культурного наследия</p>	<p>ИД-ПК-1.3 Применение методов о анализа компетентности персонала, непосредственно задействованного в предоставлении специализированных услуг</p>	

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

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

Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочной 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, час	промежуточная аттестация, час
2 курс Зимняя сессия		72	6	14	-	-	-	52	
2 курс Летняя сессия		108	4	16				79	9
Всего:		180	10	30	-	-	-	131	9

## 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>2 курс</b>							
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-1.3	<b>Тема 1</b> Проектирование новых форм и методов предоставления специализированных услуг.	2				6	1. устный опрос 2. эссе
	Практическое занятие 1 Идентификация группы потребителей, которым предназначены специализированные услуги. Исследование потребностей и ожиданий данной аудитории.		6			12	
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-1.3	<b>Тема 2</b> Исследование новых трендов и инноваций предоставления государственных и муниципальных услуг.	2				8	1. устный опрос 2. эссе
	Практическое занятие 2 Обзор новых технологий, методик и подходов, применяемых в отрасли. Оценка их потенциала для улучшения предоставления специализированных услуг		8			16	
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-1.3	<b>Тема 3</b> Разработка новых форм и методов предоставления услуг	2				8	1. устный опрос 2. эссе
	Практическое занятие 3 Создание конкретного плана действий для		6		2	12	

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		
	разработки новых способов оказания услуг. Оценка их потенциала для улучшения предоставления специализированных услуг						
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-1.3	<b>Тема 4</b> Проведение пилотного проекта для проверки эффективности новых форм и методов.	2				6	1.устный опрос 2.эссе
	Практическое занятие 4 Сбор обратной связи от клиентов и сотрудников		8		2	12	
ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2; ИД-ПК-1.3	<b>Тема 5</b> Внедрение новых форм и методов	2				12	1. устный опрос 2.сообщение по теме
	Практическое занятие 5 Анализ клиентской базы данных, чтобы определить основные характеристики и предпочтения целевой аудитории.		8			8	
	Экзамен					9	Экзамен в устной форме по билетам
	<b>ИТОГО</b>	<b>10</b>	<b>30</b>			<b>131</b>	

## 3.2. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
1	<b>Тема 1</b> Проектирование новых форм и методов предоставления специализированных услуг. Практическое занятие 1 Идентификация группы потребителей, которым предназначены специализированные услуги.	Инновации в сфере обслуживания. Нововведения в технологии сервиса ресторана и техники обслуживания гостей. Организационно-технологические инновации. Управленческие инновации. Комплексные программы сервисного обслуживания. Предпосылки и стратегии развития инноваций в сфере социальной защиты населения. Инновационные технологические решения для различных целевых аудиторий. Исследование потребностей и ожиданий данной аудитории
2	<b>Тема 2</b> Исследование новых трендов и инноваций предоставления государственных и муниципальных услуг.. Практическое занятие 2 Обзор новых технологий, методик и подходов, применяемых в отрасли. Оценка их потенциала для улучшения предоставления специализированных услуг	Новые принципы предоставления услуги. Реестровая модель учета результатов вводится при предоставлении всех государственных и муниципальных услуг. Проактивный режим предоставления услуг. Преимущества проектирования новых форм и методов предоставления специализированных услуг. Какие методы и инструменты можно использовать при проектировании новых форм и методов предоставления специализированных услуг
3	<b>Тема 3</b> Разработка новых форм и методов предоставления услуг Практическое занятие 3 Создание конкретного плана действий для разработки новых способов оказания услуг. Оценка их потенциала для улучшения предоставления специализированных услуг	Разработка маркетинговой политики. Установка режима рабочего времени при оказании платных услуг. Создание конкретного плана действий для разработки новых способов оказания услуг. Оценка их потенциала для улучшения предоставления специализированных услуг
4	<b>Тема 4</b> Проведение пилотного проекта для проверки эффективности новых форм и методов.. и надзор Практическое занятие 4 Сбор обратной связи от клиентов и сотрудников	Актуальность вопроса защиты прав потребителей. Поведенческое регулирование и надзор. Подходы к реализации поведенческого надзора. Перечень мер в области поведенческого регулирования. Сбор обратной связи от клиентов и сотрудников
5	<b>Тема 5</b> Внедрение новых форм и методов Практическое занятие 5 Анализ клиентской базы данных, чтобы определить основные характеристики и предпочтения целевой аудитории.	Подготовка плана внедрения новых услуг. - Обучение сотрудников и подготовка необходимой инфраструктуры для успешного запуска. Установление системы контроля и отслеживания процесса предоставления услуг. - Внесение необходимых корректировок и улучшений в соответствии с данными мониторинга. Оценка достигнутых результатов и перспективы развития новых форм и методов предоставления специализированных услуг.

### 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)	Трудоемкость, час
Тема 5	Тема 5 Внедрение новых форм и методов	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:

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.

#### 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)
				ИД-ОПК-5.1; ИД-ОПК-5.2;	ИД-ПК-1.3
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 специальных 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. Сущность понятия «управление специализированными услугами».</li> <li>3. Особенности менеджмента в системах специализированных услуг.</li> <li>4. Оценка эффективности программно-целевого управления.</li> <li>5. Полномочия федеральных органов государственной власти в области принятия и реализации федеральных целевых программ, международных программ и проектов в области культурного наследия.</li> <li>6. Новшество, нововведение, инновация: определение понятий, их роль, чему способствуют, чему препятствуют.</li> </ol>
2.	Устный опрос по теме 2 «Исследование новых трендов и инноваций 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 «Разработка новых форм и	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лицензионный контроль (в том числе требования к квалификации специалистов).</li> </ol>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
	методов предоставления услуги»	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.</li> <li>3. Новые формы информированного добровольного согласия.</li> <li>4. Основания возникновения претензий.</li> <li>5. Правовые и финансовые последствия оказания услуг ненадлежащего качества; административная и уголовная ответственность.</li> <li>6. Практические советы по минимизации рисков и разрешению досудебных и судебных споров в свете последних изменений.</li> <li>7. Электронный документооборот. Применение цифровой подписи. Обращение электронных рецептов.</li> <li>8. Законные способы информирования клиентов, требования к размещению на сайте информации об оказываемых услугах, исполнителях. Интернет-возможности, социальные сети.</li> <li>9. Сервисные услуги. Программы клиентского сервиса.</li> <li>10. Формирование клиентской лояльности.</li> <li>11. Как приблизить цели руководителя и эксперта.</li> <li>12. Стимулирование и обучение персонала, связанного с оказанием платных услуг. Немонетарные формы стимулирования персонала.</li> <li>13. 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 «Проведение пилотного проекта для проверки эффективности новых форм и методов.»	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оптимизация удалённой работы сотрудников экспертов</li> <li>2. Рост операций онлайн.</li> <li>3.. Развитие каналов дистанционных продаж.</li> <li>5. Борьба с мошенниками и хакерами.</li> <li>6. Широкое примирение технологий искусственного интеллекта.</li> <li>7. Переход к управлению на основе данных.</li> <li>8. Программы тотальной персонификации.</li> </ol>
5.	Устный опрос по теме 5 «Внедрение новых форм и методов»	<p>Вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные формы обслуживания потребителей услуг.</li> <li>2. Принципы классификации основных форм обслуживания потребителей услуг.</li> <li>3. Основные принципы организации процесса оказания услуг.</li> <li>4. Основные принципы организации процесса сервисного обслуживания посетителей.</li> <li>5. Основные этапы разработки новых форм сервисного обслуживания.</li> <li>6. Основные принципы тестирования новых форм сервисного обслуживания.</li> </ol>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>7. Принципы информационного обеспечения процесса разработки новых форм сервисного обслуживания.</p> <p>8. Особенности планирования процесса разработки новых форм сервисного обслуживания.</p> <p>9. Особенности организации продаж алкогольной продукции на предприятиях общественного питания.</p> <p>10. Особенности организации обслуживания курящих и некурящих посетителей предприятий общественного питания</p> <p>11. Современные тенденции совершенствования форм и методов оказания услуг посетителям предприятий сервиса</p> <p>12. Основные критерии и показатели качества обслуживания посетителей предприятий общественного питания.</p>
6.	Эссе	<p>Темы эссе:</p> <p>1. Методологические основы процесса проектирования оказываемых услуг</p> <p>2. Системный подход, как методологический принцип к проектированию в сервисной деятельности.</p> <p>3. Особенности анализа и синтеза в процессе проектирования услуг</p> <p>4. Основы процессуального проектирования в деятельности предприятий сервиса.</p> <p>5. Синтез процесса оказания услуг в деятельности предприятий сервиса</p> <p>6. Синтез процесса оказания услуг и системы управления методами математического программирования и имитационного моделирования.</p> <p>7. Анализ и синтез процесса оказания услуг с помощью экономической и математической теории.</p> <p>8. Методы теории массового обслуживания в задачах проектирования процесса оказания услуг.</p> <p>9. Общая характеристика процесса оказания услуг в сфере индустрии моды.</p> <p>10. Цели и задачи салонов различных предприятий индустрии моды в процессе оказания услуг.</p> <p>11. Направления и методы прогнозирования и оценки функционирования предприятия сервиса в процессе оказания услуг.</p> <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>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<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> <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, прямоочности, 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>



№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		<p>45.Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.  46.Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб.  47.Процесс проектирования автотранспортных средств.  48.Проектирование процесса оказания услуг в сфере СТО (станции технического обслуживания).  49.Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы сервиса.  50.Особенности проектирования товаров и услуг.  51.Порядок проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сферы сервиса транспортных средств.  52.Организация работ на участках основного производства предприятий автомобильного сервиса.  53.Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.  54.Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.  55.Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.  56.Особенности функционирования предприятий сервиса, факторы, влияющие на проектирование процесса оказания услуг.</p>

### 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,		4

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		
	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	<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>		5

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	<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>		

### 5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
<p>Экзамен:  в устной форме по билетам, включающим 2 вопроса</p>	<p><b>Билет №1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Инновации в сфере обслуживания.</li> <li>2. Инновационные решения в сфере оказания специализированных услуг. 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. Анализ новых трендов и инноваций предоставления специализированных услуг.</li> </ol> <p><b>Билет №3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методика формирования стандартов предоставления комплексных 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> </ol>

	<p>2. Оценка уровня партнерства и корпоративной социальной ответственности как факторов устойчивой конкурентоспособности организации в сфере оказания услуг.</p> <p><b>Билет №5</b></p> <p>1. Факторы, которые следует учитывать при проектировании новых форм и методов предоставления специализированных услуг.</p> <p>2. Стандарты социальных услуг.</p> <p><b>Билет №6</b></p> <p>1. Сервисные инновации в XXI веке.</p> <p>2. Предоставление государственных услуг зарубежный опыт и направления для развития.</p> <p><b>Билет №7</b></p> <p>1. 21 шаг социального проектирования.</p> <p>2. ГОСТ Р 55051— 2012 Национальный стандарт РФ. Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу.</p> <p><b>Билет №8</b></p> <p>1. Мониторинг и оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг</p> <p>2. Обеспечение защиты прав потребителей в условиях цифровизации.</p> <p><b>Билет №9</b></p> <p>1. Вызовы и проблемы при проектировании новых форм и методов предоставления специализированных услуг.</p> <p>2. Государственное регулирование инновационного развития сферы услуг.</p> <p><b>Билет №10</b></p> <p>1. Инновации в роботизации и автоматизации ритейла.</p> <p>2. Стратегия обслуживания клиентов и виды комфорта.</p>
--	--

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	Обучающийся:		5

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<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>		
	<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> <li>– демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p>		4

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки;</li> <li>– не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;</li> <li>– 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.</li> </ul> <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>