|  |
| --- |
| 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  | Экономики и менеджмента |
| Кафедра  | Коммерции и сервиса |

|  |
| --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА****УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |
| **проектирование процесса оказания услуг**  |
| Уровень образования  | бакалавриат |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Направленность (профиль) | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года |
| Форма(-ы) обучения | очная/заочная |

|  |
| --- |
| Рабочая программа дисциплины основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. |
| Разработчик(и) рабочей программы практики: |
|  | доцент | С.А. Першукова |
|  | занимаемая должность | инициалы, фамилия |
| Заведующий кафедрой | В.Ю. Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» изучается в седьмом семестре.

## Форма промежуточной аттестации:

зачет

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина Проектирование процесса оказания услуготносится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
			2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:
		- Экономика организаций (предприятий);
		- Организация процесса сервиса;
		- Технологии процесса сервиса.
			1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
		- Инжиниринг и реинжиниринг бизнес-процессов;
		- Реинжиниринг на предприятии сферы обслуживания;
		- Производственная практика. Исследовательская работа.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. Целями изучения дисциплины Проектирование процесса оказания услугявляются:
		- изучение понятия организация производства и формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
		- формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой по данной дисциплине.
			1. Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции(й) и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

## 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** |
| --- | --- | --- |
| ПК-6Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ИД-ПК-6.1Использование инноваций, организационных технологий при проектировании производственных систем и бизнеса | * проводит исследования и подбирает отечественные и зарубежные инновации с целью совершенствования деятельности предприятия;
* демонстрирует теоретические знания этапов разработки инновационного проекта, различает особенности каждого этапа разработки, разновидностей и особенностей проектов;
* демонстрирует навыки постановки целей, задач и определения результатов деятельности предприятия в рамках проектирования услуг.
 |
| ИД-ПК-6.2Анализ и адаптация достижений отечественной и зарубежной науки и техники в деятельность организации | * анализирует современные технологии, конъюнктуру рынка и спрос потребителей, определяет предпосылки разработки и предоставления услуг с целью совершенствования бизнеса;
* анализирует внешние и внутренние факторы воздействия на проект;
* осуществляет контроль за ресурсами проекта и его реализацией;
* анализирует результаты проекта и сравнивает их с целями и задачами предприятия.
 |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения –  | 3 | з.е. | 108 | час. |
| по заочной форме обучения –  | 3 | з.е. | 108 | час. |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная 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** |
| *7* семестр | зачет | 108 | 32 | 32 | - | - | - | 44 | - |
| Всего: |  | 108 | 32 | 32 | - | - | - | 44 | - |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения) не предусмотрена

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная 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** |
| 5 курс |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| установочная сессия | *-* | 72 | 10 | 10 | *-* | *-* | *-* | 52 | *-* |
| зимняя сессия | зачет | 36 | - | - | - | - | - | 32 | 4 |
| летняя сессия | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Всего: | зачет | 108 | 10 | 10 | - | - | - | 84 | 4 |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

| **Планируемые (контролируемые) результаты освоения:** **код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций** | **Наименование разделов, тем;****форма(ы) промежуточной аттестации** | **Виды учебной работы** | **Самостоятельная работа, час** | **Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости;****формы промежуточного контроля успеваемости** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Контактная работа** |
| **Лекции, час** | **Практические занятия, час** | **Лабораторные работы, час** | **Практическая подготовка, час** |
|  | **Седьмойсеместр** |
| ПК-6:ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 | **Раздел I.** Нормативно-правовое обеспечение в сфере сервиса | х | х | х | х | 24 |  |
| Тема 1.1. Техническое регулирование в сфере сервиса. | *2* |  | х |  | х | Формы текущего контроля по разделу I: компьютерное тестирование 1 |
| Тема 1.2. Стандартизация и сертификация: сущность, цели, функции, принципы, виды | 4 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 1. Исследование вопросов технического регулирования, стандартизации и сертификации в сфере предоставления услуг. |  | 4 | х |  | х |
| ПК-6:ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 | **Раздел II.** Проектирование процесса предоставления услуг  | х | х | х | х | 20 | Формы текущего контроля по разделу II:компьютерное тестирование 2устный опрос  |
| Тема 2.1. Теоретические основы проектирования  | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.2. Проектирование процесса предоставления услуг на этапах жизненного цикла | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.3. Проект разработки процесса предоставления услуги  | 8 |  | х |  | х |
| Тема 2.4. Формирование новых идей | 4 |  | х |  | х |
| Тема 2.5. Разработка процесса предоставления услуги | 8 |  | х |  | х |
| Тема 2.6. Продвижение на рынке и предоставление услуг. | 2 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.1 Теоретические основы проектирования  |  | 2 | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.2 Осуществление проектирование процесса предоставления услуг на этапах жизненного цикла |  | 2 | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.3 Разработка проекта внедрения новой услуги на предприятии |  | 8 | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.4 Анализ внешних факторов воздействия на проект. |  | 4 | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.5 Расчет основных показателей проекта |  | 8 | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.6 Ресурсы проекта и контроль реализации проекта предоставления услуги. |  | 4 | х |  | х |
| ПК-6:ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 | Зачет  | х | х | х | х | х | компьютерное тестирование |
| **ИТОГО за весь период** | **32** | **32** | **-** | **-** | **44** |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очно-заочная форма обучения)

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма 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** |
|  | **Пятый курс** |
| ПК-6:ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 | **Раздел I.** Нормативно-правовое обеспечение в сфере сервиса | 2 | - | х | - | 40 | Формы текущего контроля по разделу I:компьютерное тестирование 1 |
| Практические занятия по разделу II | - | 2 | х | - |
| ПК-6:ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 | **Раздел II.** Проектирование процесса предоставления услуг | 8 | - | х | - | 44 | Формы текущего контроля по разделу II:компьютерное тестирование 2 |
| Практические занятия по разделу II | - | 8 | х | - |
| ПК-6:ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 | Зачет  | х | х | х | х | 4 | Итоговое тестирование |
| **ИТОГО за весь период** | **10** | **10** | **-** | **-** | **88** |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| **Раздел I** | **Нормативно-правовое обеспечение в сфере сервиса** |
| Тема 1.1 | Техническое регулирование. Роль технического регулирования и стандартизации в сфере сервиса. | Качество и его оценка. Закон «О техническом регулировании». Техническое законодательство. Технический регламент. Цели технического регулирования. Принципы технического регулирования. Содержание технических регламентов. Виды технических регламентов. Структура и содержание технических регламентов. Порядок разработки технического регламента. |
| Тема 1.2 | Стандартизация и сертификация: сущность, цели, функции, принципы, виды | Сущность стандартизации. Уровни стандартизации. Эффективность стандартизации. Методы стандартизации. Законодательная и нормативная база подтверждения соответствия в Российской Федерации. Цели и принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия. Правила сертификации. Законодательная и нормативная база сертификации. Сертификация услуг. |
| **Раздел II.** | **Проектирование процесса предоставления услуг** |
| Тема 2.1. | Теоретические основы проектирования  | Процесс предоставления услуги. Основные задачи в рамках проектирования процесса предоставления услуг. Предпосылки разработки и создания. Современные технологии и цифровизация в сфере оказания услуг |
| Тема 2.2. | Проектирование процесса предоставления услуг на этапах жизненного цикла | Жизненный цикл проекта. Этапы жизненного цикла. Затраты, себестоимость, прибыль на этапах жизненного цикла. |
| Тема 2.3 | Проект разработки процесса предоставления услуги  | Разновидности, основания классификации и особенности проектов. Содержание и структура проекта. Цели и результаты проекта, их определение и описание. Внешние факторы воздействия на проект. Ресурсы проекта и контроль реализации проекта. |
| Тема 2.4. | Формирование новых идей | Проведение маркетинговых исследований. Конъюнктура рынка предоставления услуг. Анализ конкурентов. |
| Тема 2.5. | Разработка процесса предоставления услуги | Процесс разработки услуги. Моделирование услуг. Тестирование рынка для новых или доработанных услуг.  |
| Тема 2.6. | Продвижение на рынке и предоставление услуг. | Оценка рыночных возможностей и конкурентоспособности. Продвижение на рынке интернет-магазина. Установление методов управления предоставлением услуг. Разработка стратегий предоставления услуг. Рыночный механизм предоставления услуг.  |

## 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, зачету;

изучение учебных пособий;

изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;

подготовка к тестированию;

подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра.

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

проведение индивидуальных или групповых консультаций по отдельным темам дисциплины.

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

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

## 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**  |
| **профессиональной(-ых)****компетенции(-й)** |
| ПК-6ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 |
| высокий | *-* | зачтено | -Обучающийся:* проводит исследования и подбирает отечественные и зарубежные инновации с целью совершенствования деятельности предприятия;
* исчерпывающе и свободно демонстрирует теоретические знания этапов разработки инновационного проекта, различает особенности каждого этапа разработки, разновидностей и особенностей проектов;
* свободно демонстрирует навыки постановки целей, задач и определения результатов деятельности предприятия в рамках проектирования услуг;
* анализирует современные технологии, конъюнктуру рынка и спрос потребителей, определяет предпосылки разработки и предоставления услуг с целью совершенствования бизнеса;
* легко справляется с проведением анализа внешних и внутренних факторов воздействия на проект;
* осуществляет контроль за ресурсами проекта и его реализацией;
* анализирует результаты проекта и сравнивает их с целями и задачами предприятия;
* дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.
 |
| повышенный | - | зачтено | Обучающийся:* проводит исследования и подбирает отечественные и зарубежные инновации с целью совершенствования деятельности предприятия;
* демонстрирует теоретические знания этапов разработки инновационного проекта, различает особенности каждого этапа разработки, разновидностей и особенностей проектов;
* демонстрирует навыки постановки целей, задач и определения результатов деятельности предприятия в рамках проектирования услуг;
* анализирует современные технологии, конъюнктуру рынка и спрос потребителей, определяет предпосылки разработки и предоставления услуг с целью совершенствования бизнеса;
* проводит анализ внешних и внутренних факторов воздействия на проект стандартными методами;
* осуществляет контроль за ресурсами проекта и его реализацией;
* анализирует результаты проекта и сравнивает их с целями и задачами предприятия;
* ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки.
 |
| базовый | - | зачтено | Обучающийся: * проводит исследования и подбирает отечественные и зарубежные инновации с целью совершенствования деятельности предприятия;
* демонстрирует теоретические знания этапов разработки инновационного проекта, ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки;
* демонстрирует навыки постановки целей, задач и определения результатов деятельности предприятия в рамках проектирования услуг;
* испытывает затруднения в определении конъюнктуры рынка и спроса потребителей, предпосылок для разработки и предоставления услуг;
* проводит анализ внешних и внутренних факторов воздействия на проект стандартными методами;
* осуществляет контроль за ресурсами проекта и его реализацией;
* анализирует результаты проекта и сравнивает их с целями и задачами предприятия;
* ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.
 |
| низкий | - | не зачтено | Обучающийся:* демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;
* испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;
* испытывает затруднения в определении конъюнктуры рынка и спроса потребителей, предпосылок для разработки и предоставления услуг;
* не может проанализировать внешние и внутренние факторы воздействия на проект стандартными методами;
* не способен осуществить контроль за ресурсами проекта и его реализацией;
* анализирует результаты проекта и сравнивает их с целями и задачами предприятия;
* выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя;
* ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.
 |

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

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ пп** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий**
 |
| --- | --- | --- |
| *1* | Компьютерное тестирование 1 | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)1. На какие объекты распространяется сфера применения Феде­рального закона «О техническом регулировании»* На государственные образовательные стандарты
* Стандарты эмиссии ценных бумаг.
* На требования к продукции.
* На требования к процессам производства продукции.
* На требования к выполнению работ и оказанию услуг.

2. Что такое «декларирование соответствия»?* Форма подтверждения соответствия продукции требованиям тех­нических регламентов.
* Совокупность свойств декларируемой продукции
* Совокупность оценки технико-экономических показателей продукции требованиям технических условий
* Документирование конструктивных особенностей продукции

3. Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О тех­ническом регулировании») состояние, при котором отсутствует недо­пустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государствен­ному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений?* Безопасность продукции (процессов)
* Безотказность
* Шанс
* Вероятность

Вариант 2 (несколько заданий из варианта)1. Что представляет собой декларация о соответствии?* Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обраще­ние продукции требованиям технических регламентов.
* Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обраще­ние продукции требованиям потребителей
* Документ, удостоверяющий соответствие экономической устойчивости предприятия
* Форму подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов

2. Что представляет собой знак обращения на рынке?* Товарный знак
* Торговая марка
* Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей
* Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы доб­ровольной сертификации или национальному стандарту.
* Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

3. Что представляет собой знак соответствия?* Товарный знак
* Торговая марка
* Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей
* Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.
* Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы доб­ровольной сертификации или национальному стандарту.
 |
| *2* | Устный опрос  | 1. Приведите определения понятия «проект», сделайте их анализ и обобщение.
2. В чем отличие традиционного понятия «проект» от понятия «проект», используемого в управлении проектами?
3. Перечислите основные признаки проекта и выделите наиболее существенные соответствующими объяснениями.
4. Дайте определение понятию «программа».
5. В чем различие понятий «программа» и «проект» и что в них общего?
6. Приведите примеры разновидностей программ на федеральном, муниципальном и корпоративном уровнях.
7. Охарактеризуйте проект как объект управления, приведите его характеристики.
8. Перечислите и объясните аспекты проекта, которые рассматриваются при оценке целесообразности осуществления проекта.
 |
| *3* | Компьютерное тестирование 2 | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)1. В области проектирования услуг выделяются следующие задачи:* Создание планов, процессов, политик, стандартов, архитектур и документов, которые будут способствовать проектированию качественных IT-решений, и управление ими;
* Развитие различных способностей и навыков в IT-области;
* Содействие улучшению качества услуг.
* Проектирование услуг, которые способны помочь бизнесу в достижении запланированных результатов;
* Проектирование процессов, поддерживающих жизненный цикл услуг;
* Идентификация рисков и управление ими;
* Проектирование безопасности и отказоустойчивости IT-инфраструктур, оборудования, приложений, информационных ресурсов;
* Проектирование методов и метрик для измерений.

2. Процесс разработки услуги состоит из стадии: * направление,
* разработка,
* испытание,
* освоение рынка.

3. Выберите определение слова услуга. Возможно несколько вариантов. * совокупность неосязаемых действий, выполняемых с целью удовлетворения нужд и потребностей клиентов, не приводящих к владению чем-либо.
* результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг.
* это результат, как минимум, одного действия, обязательно произведенного (осуществленного при взаимодействии) между поставщиком и заказчиком (потребителем), как правило, нематериальный.

Вариант 2 (несколько заданий из варианта)1. Какие шаги входят в планирование услуги:* Определите границы процесса и необходимый уровень детализации.
* Определите основные элементы процесса и опишите их.
* Подготовьте блок-схему основных элементов процесса.
* Определите место потенциальных срывов
* Определите временные рамки для выполнения услуги и оцените диапазон возможных отклонений.
* Анализируйте прибыльность.

2. С целью предоставления потребителям лучшего качества и увеличенной ценности услуги, производятся изменения определенных характеристик услуги. Это называется* Введение новых видов деятельности.
* Освоение новой услуги для уже существующего рынка услуг.
* Расширение номенклатуры услуг.
* Совершенствование услуги.

3. Укажите предпосылки для разработки и создания новых услуг:* Финансовые цели,
* Действия конкурентов
* Глобализация
* Технологии
 |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** |
| --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| компьютерное тестирование | За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.Правила оценки всего теста:общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуемое процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.  | *-* | 5 | 85% - 100% |
| *-* | 4 | 75% - 84% |
| *-* | 3 | 55% - 74% |
| *-* | 2 | 54% и менее  |
| Устный опрос | Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | *-* | зачтено |
| Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. | *-* | не зачтено |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы****для проведения промежуточной аттестации:** |
| Зачет:Компьютерное тестирование  | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)1. Укажите требования к проектированию услуг: * соответствие стратегии бизнеса;
* экономически эффективные;
* обеспечивали должный уровень качества и потребности клиентов;
* учитывали риски, которые должны быть вовремя устранены и минимизированы.

2. Эта категория предполагает введение новых услуг для уже существующих потребителей, которые раньше данной фирмой не предлагались.* Освоение новой услуги для уже существующего рынка услуг.
* Значительные нововведения.
* Введение новых видов деятельности.
* Совершенствование услуги

3. Укажите предпосылки для разработки и создания новых услуг:* Глобализация,
* Технологии,
* Увеличение (снижение) степени вмешательства государства в экономику.
* Рост франчайзинга.

Вариант 2 (несколько заданий из варианта)1. К наиболее часто встречающимся целям в области ценообразования относятся:* обеспечение «выживаемости» фирмы;
* максимизация текущей прибыли;
* завоевание лидерства по показателям доли рынка;
* завоевание лидерства по показателям качества услуг.

.**2.** Процесс разработки услуги состоит из стадии: * направление,
* разработка,
* испытание
* освоение рынка

**3.** С целью предоставления потребителям лучшего качества и увеличенной ценности услуги, производятся изменения определенных характеристик услуги. Это называется* Введение новых видов деятельности.
* Освоение новой услуги для уже существующего рынка услуг.
* Расширение номенклатуры услуг.
* Совершенствование услуги.
 |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** |
| --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Зачет:компьютерное тестирование | За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания.Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.Правила оценки всего теста:общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. «2» - равно или менее 54%«3» - 55% - 74%«4» - 75% - 84%«5» - 85% - 100% | - | 5 | 85% - 100% |
| - | 4 | 75% - 84% |
| - | 3 | 55% - 74% |
| - | 2 | 54% и менее  |

## Примерные темы курсовой работы: не предусмотрены

## Критерии, шкалы оценивания курсовой работы

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** |
| --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## 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:  |  |  |
|  - компьютерное тестирование 1 | - | 2 – 5 |
| - компьютерное тестирование 2 | - | 2 – 5  |
|  - устный опрос  | - | зачтено/не зачтено |
| Промежуточная аттестация (по совокупности результатов текущего контроля ) | - | зачтено/не зачтено |
| **Итого за семестр**зачет / компьютерное тестирование | *-* | зачтено/не зачтено |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
		- проблемная лекция;
		- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
		- дистанционные образовательные технологии;
		- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
		- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).
			1. Примеры образовательных технологий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, тренинги, эвристическое обучение, мозговой штурм, проблемное обучение, дебаты, метод проектов, сократический диалог, дерево решений, деловая корзина, панельная дискуссия, программа саморазвития и т.д.).

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются 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.
			2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
			3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
			4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
			5. 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.).
			6. 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.
			7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
			2. Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

| **Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** | **Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.** |
| --- | --- |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1 |
| Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1815 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.2 |
| Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: проектор. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. |
| Аудитория №1226 (1): - 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 учебных занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 29 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1226 (2):- 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 учебных занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 21 персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| 119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.3 |
| Аудитория №1154 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Шкафы и стеллажи для книг и выставок, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 3 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1155 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Каталоги, комплект учебной мебели, трибуна, 2 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |
| Аудитория №1156 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ. | Стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 8 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации. |

* + - 1. Материально-техническое обеспечение *учебной* *дисциплины* при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Необходимое оборудование** | **Параметры** | **Технические требования** |
| Персональный компьютер/ ноутбук/планшет,камера,микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет | Веб-браузер | Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3 |
| Операционная система | Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux |
| Веб-камера | 640х480, 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.

# 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**  | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания |
| *1* | Герасимов Б.И., Сизикин А.Ю., Герасимова Е.Б. | Управление качеством: проектирование | Учебное пособие | М.: ФОРУМ: ИНФРА-М  | 2013. | <http://znanium.com/catalog/product/427176> | - |
| *2* | Пахомова О.М. | Стандартизация и контроль качества туристских услуг. | Учебное пособие | М.: ИНФРА-М | 2016. | http://znanium.com/catalog/product/485674 | - |
| *3* | Морозов А.В. | Социальное проектирование в социальной работе. | Учебное пособие | М.: ИНФРА-М | 2015. | http://znanium.com/catalog/product/426955 | - |
| 4 | Филатов В.В., Безпалов В.В., Мишаков В.Ю., Исааков Г.С., Першукова С.А., и др. | [Проектирование информационных систем управления бизнес-процессами предприятий легкой промышленности](https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43013225)  | Учебник с международным участием | [Закрытое акционерное общество "Университетская книга"](https://www.elibrary.ru/publisher_about.asp?pubsid=14991) (Курск) | 2020 | https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43013225 | - |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания  |
| *1* | Ж. А. Романович, С. Л. Калачев | Сервисная деятельность  | Учебник | М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/430365 | - |
| *2* | А.Д. Шеремет | Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия. | Учебник | М.: Инфра-М | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/558699 | - |
| *3* | Баринов В.А. | Организационное проектирование. | Учебник для программы МВА | М.: ИНФРА-М | 2015. | http://znanium.com/catalog/product/492911 | - |
| *4* | Головин С.Ф. | Технический сервис транспортных машин и оборудования: | Учебное пособие. | М.: ИНФРА-М. | 2018. | http://znanium.com/catalog/product/947775 | - |
| *5* | О.Н. Гукова, А.М. Петрова | Организация предприятий сервиса:  | Практикум | М.: Форум: ИНФРА-М | 2017 | http://znanium.com/catalog/product/536889 | - |
| 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 № 12 от 08.06.21 | 2021 | ЭИОС | − |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»<http://znanium.com/>  |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librariansПлатформа Springer Link: https://rd.springer.com/Платформа Nature: https://www.nature.com/База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/База данных zbMath: https://zbmath.org/База данных Nano: <http://nano.nature.com/> |
|  | Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюсhttps://www.consultant.ru/online/ |
|  | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU https://www.elibrary.ru/ |
|  | Национальная Электронная библиотека» («НЭБ»). <https://rusneb.ru/> |

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019  | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | Bisagi (Process) Modeller BPMN | Свободный доступ |
|  | Camunda Modeller BPMN | Свободный доступ |
|  | ARIS Express | Свободный доступ |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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