|  |
| --- |
| 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 услуг в сфере обслуживания** |
| 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 услуг в сфере обслуживания» изучается в седьмом семестре.

## Форма промежуточной аттестации:

зачет

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина Проектирование услуг в сфере обслуживания относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
			2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:
		- Экономика организаций (предприятий);
		- Сервисная деятельность.
			1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
		- Организация выставочно-рекламной деятельности;
		- Сервис сферы обслуживания;
		- Производственная практика. Организационно-управленческая практика.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. Целями изучения дисциплины Проектирование услуг в сфере обслуживания являются:
		- 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 создания новых 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 реализуется

## 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 | Формы текущего контроля по разделу I: устный опрос 1 |
| Тема 1.1. Техническое регулирование. Роль технического регулирования и стандартизации в сфере сервиса. | *2* |  | х |  | х |
| Тема 1.2. Стандартизация и сертификация: сущность, цели, функции, принципы, виды | *4* |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 1. Исследование вопросов технического регулирования и стандартизации в сфере сервиса. |  | *4* | х |  | х |
| ПК-6:ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 | **Раздел II.** Проектирование услуг в сфере обслуживания | х | х | х | х | 20 | Формы текущего контроля по разделу II:компьютерное тестирование 1компьютерное тестирование 2 |
| Тема 2.1. Теоретические основы проектирования услуг | 4 |  | х |  | х |
| Тема 2.2. Проектирование услуг как этап жизненного цикла | 2 |  | х |  | х |
| Тема 2.3. Проект предприятия сферы сервиса.  | 6 |  | х |  | х |
| Тема 2.4. Формирование новых идей | 4 |  | х |  | х |
| Тема 2.5. Разработка услуги | 6 |  | х |  | х |
| Тема 2.6. Продвижение на рынке и предоставление услуг. | 4 |  | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.1 Теоретические основы проектирования услуг |  | 4 | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.2 Проектирование услуг на этапах жизненного цикла |  | 2 | х |  | х |
| Практическое занятие № 2.3 Разработка проекта внедрения новой услуги на предприятии |  | 6 | 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. |  | 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** |
|  | **Третийкурс** |
| 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 I | - | 2 | х | - |
| ПК-6:ИД-ПК-6.1ИД-ПК-6.2 | **Раздел II.** Проектирование услуг в сфере обслуживания | 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** | **-** | **-** | **84** |  |

## 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 услуг в сфере обслуживания** |
| Тема 2.1. | Теоретические основы проектирования услуг | Услуга как товар, понятие новой услуги. Предпосылки разработки и создания новых услуг. Основные задачи в рамках проектирования услуг. Информатизация в сфере оказания услуг |
| Тема 2.2. | Проектирование услуг как этап жизненного цикла | Жизненный цикл проекта. Этапы жизненного цикла. Затраты, себестоимость, прибыль на этапах жизненного цикла. |
| Тема 2.3 | Проект предприятия сферы сервиса.  | 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 исследований. Установление цены на услугу. |
| Тема 2.5. | Разработка услуги | Процесс разработки услуги. Моделирование услуг. Тестирование рынка для новых или доработанных услуг.  |
| Тема 2.6. | Продвижение на рынке и предоставление услуг. | Способы продвижения 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;

выполнение индивидуальных заданий;

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 создания новых 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 создания новых 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 создания новых 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 создания новых 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 | Устный опрос 1 | 1. Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техниче­ском регулировании»?2. На какие объекты распространяется сфера применения Феде­рального закона «О техническом регулировании»3. Что такое «декларирование соответствия»?4. Что представляет собой декларация о соответствии?5. Что представляет собой знак обращения на рынке?6. Что представляет собой знак соответствия?7. Каким документом установлены правовые основы подтверждения соответствия 8. Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров? |
| 2 | Компьютерное тестирование 1 | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)1. На этом шаге Маркетинговая программа тестируется на эффективность. Информация, собранная на этом этапе, включает реакцию потребителей на новую услугу, соответствие спроса розничным ценам, назначаемым на услугу.* Пробный маркетинг
* Разработка и тестирование маркетинговой программы
* Утверждение проекта
* Тестирование концепции

2. Если результат анализа возможностей производства и сбыта и планирование прибыли удовлетворяют требованиям высшего руководства, то проект одобряют и приобретаются ресурсы для разработки и внедрения новой услуги и системы ее поставки и это* Пробный маркетинг
* Разработка и тестирование маркетинговой программы
* Утверждение проекта
* Тестирование концепции

3. Кто является объектом в проектировании, планировании и реализации услуг является главным объектом: * Клиент
* Организация
* Рынок
* Характеристики услуги

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
 |
| *3* | Компьютерное тестирование 2 | Вариант 1 (несколько заданий из варианта)1. В чем состоит основная цель разработки инвестиционного проекта
* выбор оптимального варианта технического перевооружения предприятия
* обоснование технической возможности и целесообразности создания объекта предпринимательской деятельности
* получение прибыли при вложении капитала в объект предпринимательской деятельности
* проведение финансового оздоровления
1. Достаточный бизнес-план содержит:
* все ответы верны
* все разделы бизнес-плана по предлагаемому варианту и не обязательно включает подробные расчеты по альтернативным вариантам
* все расчеты, справки, свидетельства и другие материалы
* краткие выводы по каждому разделу без обоснования и расчетов
1. Инвестиции могут осуществляться в форме (укажите не менее 2-х вариантов ответов):
* денежных средств;
* зданий, сооружений, машин, оборудования и другого имущества;
* информационной поддержки нематериальных активов, оцениваемых денежным эквивалентом

Вариант 2 (несколько заданий из варианта)1. Метод, который заключается в прогнозировании, например, уровня и структуры спроса путем принятия за эталон фактические данные отдельных рынков называется:
* аналогий
* корреляции трендов
* нормативный
* экономико-математического моделирования
1. Назначение бизнес-плана состоит в следующем:
* верны все варианты.
* изучить перспективы развития будущего ранка сбыта
* обнаружить возможные опасности;
* определить критерии и показатели оценки бизнеса
* оценить затраты для изготовления и сбыта продукции
1. Особенностью экономических проектов является:
* главные цели предварительно намечаются, но требуют корректировки по мере прогресса проекта
* нет верного варианта.
* цели заранее определены, но результаты количественно и качественно трудно определить
* цели только намечаются и должны корректироваться по мере достижения промежуточных результатов
 |

## 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. 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.

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

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. Определяющим элементом треугольника сервиса является* Стратегия оказания услуг
* Сотрудники
* Стратегия организации

2. Услуга, необходимая потребителям для того, чтобы использовать основную услугу это* Услуга как товар
* Услуга как дополнительный товар
* Услуга как основной товар
* Услуга как сопутствующий товар

3. Услуга, которая поддерживает основную услугу, придает ей дополнительную пользу и помогают отличить от конкурирующих с ней это* Услуга как товар
* Услуга как дополнительный товар
* Услуга как основной товар
* Услуга как сопутствующий товар
 |
|  |  |

## 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:  |  |  |
|  - устный опрос  | - | зачтено/не зачтено |
| - компьютерное тестирование 1 | - | 2 – 5  |
| - компьютерное тестирование 2 | - | 2 – 5  |
| 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 №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 | В 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 внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

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