

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

43.03.01 «Сервис»

---

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

«Креативные индустрии»

---

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Проектирование процесса оказания услуг  
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент кафедры ОСТиГ А.И. Мосалёв

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства  
№ 8 от 15.02.2024 г.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
2. Структура дисциплины .....	5
3. Содержание дисциплины .....	5
4. Образовательные технологии .....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	7
5.1 Система оценивания .....	7
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	11
6.1 Список источников и литературы .....	11
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ....	12
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	12
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	13
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	13
9. Методические материалы .....	14
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	14
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	15
9.3 Иные материалы .....	17
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	18

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у студентов компетенций в процессе получения студентами комплексного представления о проектировании процесса оказания услуг, освоения методов проектирования процесса оказания услуг, выработки практических навыков расчета плановых показателей деятельности предприятий сервиса.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представление о проектировании процесса оказания услуг в креативных индустриях;
- определить особенности сервисного обслуживания клиентов с учетом специфики оказываемой услуги;
- овладеть методами и принципами проектирования процессов и их ресурсообеспечения в рамках конкретного вида услуг на основе информационных технологий.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-10 - Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.3 - Владеет навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами	Знать: основы нормативно-правовой базы в сфере сервиса. Уметь: использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания сервиса; Владеть: навыками участия в разработке инновационных форм управления в соответствии с действующими нормативными документами.
ПК-3 - Способствует процедурам лицензирования и защиты объектов интеллектуального права в креативных индустриях	ПК-3.1 - Способен к проведению сервисной организационной подготовки необходимой документации к процедуре лицензирования и защите объекта интеллектуального права	Знать: Особенности операционной деятельности на предприятиях сервиса, а также специфику креативных проектов в России и за рубежом Уметь: Внедрять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов Владеть: Навыками использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений на предприятиях сервиса, интеллектуального права

	ПК-3.2 - Способен к обобщению результатов исследовательских работ в сфере креативных индустрий	Знать: Место и роль управления инновациями в общей системе управления предприятиями сервиса, роль и значение инноваций в малом бизнесе, их особенности Уметь: Применять современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг в сфере сервиса Владеть: Навыками участия в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности
--	--	---

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Проектирование процесса оказания услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Предпринимательство и инновации в сервисе креативных индустрий, Управление проектами в креативных индустриях, Управление государственными, муниципальными и корпоративными закупками, Коммуникативные технологии выстраивания и управления отношениями с заинтересованными сторонами.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Маркетинг в индустрии сервиса, Франчайзинг предприятий в креативных индустриях, Корпоративная и социальная ответственность в корпоративных индустриях, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

## 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	8
7	Семинары	24
Всего:		32

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 76 академических часа(ов).

## 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий	Основные задачи курса. Содержание разделов и их роль в формировании современного сервисного специалиста. Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые

		<p>структурными подразделениями. Особенности сервисной деятельности. Формы организации сервисных предприятий. Новые методы работы. Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. Сервисное сопровождение продаж техники. Принципы построения сервисной сети производителя. Договора авторизации. Служба технической поддержки. Отчеты сервисных фирм производителям. Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях. Особенности российского рынка ремонтов. Основные типы сервисных предприятий. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности. Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях.</p>
2	<p>Методы разработки технологии процесса сервиса. Конкурентоспособность сервисных услуг.</p>	<p>Изучение методов проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Аспекты работы приемных пунктов, callcenter, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж. Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны». Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия. Понятие конкурентоспособности. Факторы, показатели конкурентоспособности. Маркетинговые показатели конкурентоспособности. Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. Методика оценки конкурентоспособности сервисных услуг. Риски сервисной деятельности. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии. Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.</p>
3	<p>Новые направления ремонтов традиционной техники. Особенности хозяйственно й</p>	<p>Стратегия развития сервисных фирм. Миссия сервисной фирмы. Анализ ситуации, в которой находится сервисная фирма. Оценка внешней</p>

	деятельности.	среды. Оценка внутренней среды. Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. Цели развития сервисной фирмы. Анализ кадрового аспекта сервисной фирмы. Особенности хозяйственной деятельности. Реинжиниринг. Использование реинжиниринга. Угрозы безопасности бизнеса сервисного предприятия в РФ. Социальные факторы стабильности. Экономическая безопасность сервисной деятельности.
4	Требования и особенности обслуживания организаций креативных индустрий.	Особенности обслуживания организаций креативных индустрий. Методика расчета сервисной программы, объема работ, численности рабочих и служащих. Состояние производственно-технологической базы (ПТБ). Экологические требования к размещению, проектированию и размещению предприятий сервиса. Требования и особенности обслуживания организаций креативных индустрий. Планировка производственных зон и участков; типы предприятий, оборудования. Планировочные решения различной мощности. Основные показатели и оценка проектного решения. Генеральный план предприятия. Порядок согласования проектной документации. Инфографическое моделирование сервисных компаний. Инфографическое моделирование процессов управления качеством.

#### 4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов

- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	30 баллов
Промежуточная аттестация –зачёт		40 баллов
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно		не зачтено
0 – 19		F	

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетворительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F	неудовлет-	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на



Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
F,FX	ворительно/ не зачтено	<p>занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

#### Вопросы для зачёта

1. Принципы построения сервисной сети производителя.
2. Договора авторизации.
3. Служба технической поддержки.
4. Отчеты сервисных фирм производителем.
5. Рейтинги сервисных фирм.
6. Моносервисные и мультисервисные фирмы.
7. Видение сервисной компании.
8. Миссия сервисной компании.
9. Развитие сектора услуг в сервисе.
10. Маркетинг услуг в сервисе.
11. Конкуренция в секторе услуг.
12. Структура сервисного предприятия.
13. Цели и задачи структурных подразделений.
14. Положение о структурном подразделении.
15. Должностные инструкции (паспорт кадровой позиции): общие положения, цели и задачи, права сотрудника, обязанности, взаимодействие.
16. Устойчивость бизнеса сервисных компаний.
17. Использование факторов безопасности.
18. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
19. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности
20. Этапы развития информационных систем.
21. Классификация информационных систем: по функциональному признаку; по масштабу деятельности организации; по отраслевой принадлежности; по архитектуре решений.
22. Задачи корпоративной информационной системы в сервисе.
23. Развитие информационной системы в сервисе и интеграция корпоративной информационной системы.
24. Универсальные и специализированные информационные системы.
25. Корпоративная информационная система как составная часть информационной технологии.
26. Основные задачи подразделений контактной зоны, способы их реализации.
27. Подготовка персонала.

28. Проектирование приемных пунктов, Call-center.
29. Роль ОТК, отдела сопутствующих продаж.
30. Выездная служба.
31. Факторы роста спроса на услуги по ремонту бытовой техники.
32. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».
33. Факторы успешной работы персонала «контактной зоны».
34. Возможные конфликтные ситуации и способы их разрешения.
35. Аспекты работы приемных пунктов, call-center, отдела технического контроля, выездной службы, отдела продаж.
36. Устойчивость бизнеса сервисных компаний.
37. Использование факторов безопасности.
38. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.
39. Критерии оценки конкурентоспособности услуг по ремонту техники.
40. Конкурентные стратегии сервисных компаний на рынке РФ.
41. Реклама услуг.
42. Имидж сервисной компании.
43. Значение фактора управления качеством услуг сервисной фирмы.
44. Принципы системного подхода к проблеме качества услуг.
45. Анализ и оценка качества работы сервисного предприятия.
46. Рабочие процессы, требующие постоянного контроля.
47. Информационные технологии как инструмент использования статистических методов.
48. Роль службы технического контроля.
49. Восприятие потребителем качества услуг.
50. Адаптация деятельности фирмы к требованиям и ожиданиям клиентов.
51. Задачи менеджеров в решении проблем качества услуг.
52. Риски сервисной деятельности.
53. Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.
54. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.
55. Анализ трудовых ресурсов. Материальные ресурсы.
56. Основные средства.
57. Особенности налогообложения.
58. Особенности хозяйственной деятельности.
59. Управление финансовыми потоками.
60. Бюджетирование на сервисных предприятиях.
61. Мониторинг исполнения бюджетов.
62. История развития сектора рынка услуг по ремонту бытовой техники.
63. Влияние факторов развития государства.
64. Особенности сервисной деятельности.
65. Формы организации сервисных предприятий.
66. Новые методы работы.
67. Основные типы сервисных предприятий.
68. Нормативно-правовое поле сервисной деятельности.
69. Понятие реинжиниринга.

70. Разработка образа будущей компании. (Видение).
71. Анализ существующего бизнеса.
72. Разработка нового бизнеса.
73. Внедрение нового бизнеса.
74. Практика разработки и внедрения проектов реинжиниринга сервисными компаниями.
75. Анализ развития услуг сервиса техники при вхождении России в ВТО.
76. Анализ конкурентоспособности российских сервисных компаний в условиях глобализации мировой экономики.
77. Задачи государственного регулирования в условиях вхождения России в ВТО.
78. Порядок проектирования.
79. Согласование предпроектной и проектной документации.
80. Утверждение проектной документации.
81. Согласование проектной документации, с органами СЭС, пожарной охраны; земельными управами и администрацией.
82. Экологические требования к размещению, проектированию и строительству предприятий сервиса.
83. Экологические требования к эксплуатации объектов сервиса.
84. Документ как иерархический элемент ИЭП.
85. Смысл и структура, цели и задачи инфографии.
86. Моделирование. Виды моделей.
87. Нелинейность компьютеризации моделирования.
88. Инфография как деятельность, как объект исследования.
89. Формы общественного сознания и информационные технологии деятельности.
90. Моделирование объектов в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
91. Режимы взаимодействия в информационно-энергетическом процессе (ИЭП) деятельности.
92. Документ как иерархический элемент ИЭП

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы**

#### Источники

##### Основные

Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458>.

##### Дополнительные

Кошлякова, М. О. Социологические методы исследования имиджа / М. О. Кошлякова. - Текст Гукова, О. Н. Организация предприятий сервиса / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 384 с. - ((Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-367-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1001129>

Гукова, О. Н. Организация предприятий сервиса / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 384 с. - ((Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-367-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1001129>

Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-014659-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1745921>

#### Литература

##### Основная

Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2018. <https://www.book.ru/book/926143>

Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2022. <https://book.ru/book/943061>

##### Дополнительная

Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2019. <https://book.ru/book/931259>

### 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

<http://www.isras.ru/jours.html> Тексты статей различных российских социологических журналов на сайте Института Социологии РАН

<http://ecsocman.hse.ru/> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [http:// csjournal.com](http://csjournal.com) – Международный деловой журнал «Устойчивый Бизнес»

[http:// accountability.org](http://accountability.org)– Сайт Института социальной и этической отчетности (Institute of Social and Ethical Accountability)

<http://www.accountability21.net> – Сайт Института по проблемам социальной и этической отчетности (Institute of Social and Ethical Accountability)

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org) – Сайт Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative, GRI)

<http://stakeholderresearch.com> – Сайт Ассоциации по исследованиям стейкхолдеров

<http://www.eurosif.org> – сайт Форума европейских социально ответственных инвестиций

<http://www.soc-otvet.ru> – сайт «Социальная ответственность бизнеса»

База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

### 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы

### 9.1 Планы семинарских занятий

Тема 1 Особенности сервисной деятельности. Основные типы сервисных предприятий

Тема и содержание занятия: Построение структуры управления современной сервисной фирмой. Задачи, решаемые структурными подразделениями. Цель занятия: ознакомить студентов с современными достижениями в менеджменте высокотехнологичном сервисе, сформировать у них навыки проектирования процессов оказания высококачественных услуг по сервису. Разработать иерархическую схему сервисной компании.

- Создание специализированных производственных подразделений современного сервисного центра является положительным примером возможностей совершенствования и организации производственного процесса. Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен уметь разрабатывать иерархическую схему сервисной компании (предприятия).

Контрольные вопросы:

1. Видение сервисной компании.
2. Миссия сервисной компании.
1. Развитие сектора услуг в сервисе.
2. Маркетинг услуг в сервисе.
3. Конкуренция в секторе услуг.

Тема 2 Методы разработки технологии процесса сервиса. Конкурентоспособность сервисных услуг

Тема и содержание занятия: Использование IT-технологий. Изучение методов разработки положений в структурных подразделениях и должностных инструкциях.

Цель занятия: Проектирование и внедрение информационной технологии (бухгалтерская, складская. ERP-система).

Требования, предъявляемые к персоналу сервисной компании. Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен рассмотреть и изучить требования, предъявляемые к персоналу сервисной компании, изучить информационные технологии, применяемые в сервисных организациях (бухгалтерская, складская. ERP-система).

Контрольные вопросы:

1. Этапы развития информационных систем.
2. Классификация информационных систем: по функциональному признаку; по масштабу деятельности организации; по отраслевой принадлежности; по архитектуре решений.
3. Задачи корпоративной информационной системы в сервисе.
4. Развитие информационной системы в сервисе и интеграция корпоративной информационной системы.
5. Универсальные и специализированные информационные системы.

6. Корпоративная информационная система как составная часть информационной технологии.

Тема 3 Новые направления ремонтов традиционной техники. Особенности хозяйственной деятельности

Тема и содержание занятия: Методы проектирования ремонтного участка сервисного центра по обслуживанию инженерных систем. Построение «контактной зоны» сервисного центра, подразделения «контактной зоны».

Цель занятия: ознакомиться и изучить основные методы построение «контактной зоны» сервисного предприятия, основные подразделения «контактной зоны».

Рассмотреть и изучить факторы успешной работы персонала «контактной зоны».

Контрольные вопросы:

1. Основные задачи подразделений контактной зоны, способы их реализации.
2. Подготовка персонала.
3. Проектирование приемных пунктов, Call-center.
4. Роль ОТК, отдела сопутствующих продаж.
- 5 Выездная служба

Тема 4 Требования и особенности обслуживания организаций креативных индустрий

Тема и содержание занятия: Бюджетирование на сервисных предприятиях. Мониторинг исполнения бюджетов. Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.

Цель занятия: ознакомиться, изучить факторы конкурентоспособности сервисного предприятия, показатели конкурентоспособности.

Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии - Риски сервисной деятельности.

- Факторы экономической эффективности сервисных предприятий.

- Особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.

Практические навыки: По результатам выполненной работы студент должен изучить риски сервисной деятельности, ознакомиться с Управлением конкурентоспособности сервисных услуг.

Изучить особенности формирования затрат и принципы ценообразования на сервисном предприятии.

Контрольные вопросы:

1. Критерии оценки конкурентоспособности услуг по ремонту техники.
2. Конкурентные стратегии сервисных компаний на рынке РФ.
3. Реклама услуг.
4. Имидж сервисной компании.

Материально-техническое обеспечение занятия:

Компьютер с выходом в интернет.

Устройство вывода изображения.

Звуковые колонки.

## 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Требования к выполнению письменных работ: введение, основная часть, список литературы. Работа оформляется в соответствии с общими требованиями к оформлению письменных работ в РГГУ: <http://liber.rsuh.ru/?q=node/1648>.

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется так же как и по реферату.

Приступая к подготовке работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу. В данной учебной дисциплине в презентации важно показать основные ресурсы для развития туризма, а также созданные на этих ресурсах туристские центры, курорты и крупные туристские маршруты.

По согласованию с преподавателем, материалы письменной работы и презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись. Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

### **Требования к контрольной работе**

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;



- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных самостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом, изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

#### **Задания, выполняются на основе эмпирических данных**

1. Совершенствование управления сервисными компаниями с использованием IT технологий.
2. Структура сервисного предприятия.
3. Документооборот в сервисном центре.
4. Этапы внедрения системы электронного документооборота в сервисной компании.
5. Подразделения контактной зоны сервисного центра.
6. Взаимодействие фирм-производителей с сервисными компаниями.
7. Корпоративная информационная система как составная часть информационной технологии.
8. Сервисный план (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
9. Повышение конкурентоспособности (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
10. Повышение качества оказываемых услуг.
11. Расширение ассортимента оказываемых услуг.
12. Повышение производительности труда (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
13. Повышение рентабельности (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).
14. Увеличение доли обслуживаемого сегмента услуг.
15. Формирование эффективных отношений с клиентами.
16. Увеличение количества обслуживаемых клиентов (независимого, индивидуального сервиса, городского, специализированного предприятия сервиса, службы, цеха, участка и т.п.).

### **9.3 Иные материалы**

Не предусмотрено.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины – формирование у студентов компетенций в процессе получения студентами комплексного представления о проектировании процесса оказания услуг, освоения методов проектирования процесса оказания услуг, выработки практических навыков расчета плановых показателей деятельности предприятий сервиса.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представление о проектировании процесса оказания услуг в креативных индустриях;
- определить особенности сервисного обслуживания клиентов с учетом специфики оказываемой услуги;
- овладеть методами и принципами проектирования процессов и их ресурсообеспечения в рамках конкретного вида услуг на основе информационных технологий.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

УК-10.3 - Владеет навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами

ПК-3.1 - Способен к проведению сервисной организационной подготовки необходимой документации к процедуре линзирования и защите объекта интеллектуального права

ПК-3.2 - Способен к обобщению результатов исследовательских работ в сфере креативных индустрий

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: основы нормативно-правовой базы в сфере сервиса.

Уметь: использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания сервиса;

Владеть: навыками участия в разработке инновационных форм управления в соответствии с действующими нормативными документами.

По дисциплине (модулю) предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачёта.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы.