

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

СЕРВИС КРЕАТИВНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

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

Сервис креативного предпринимательства
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	8
5. Оценка планируемых результатов обучения	8
5.1 Система оценивания	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	9
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
6.1 Список источников и литературы	10
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	11
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	12
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	12
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	12
9. Методические материалы	13
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	13
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ	19
9.3 Иные материалы	20
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	22

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – формирование у современных студентов бакалавриата систематизированных знаний в области теории и практики управления сервисными системами, а также практических навыков при решении задач по совершенствованию сервисных систем в условиях динамично изменяющейся внешней и внутренней среды организации.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов знания основных понятий теории сервиса креативных индустрий;
- сформировать понимание основных закономерностей сервиса креативных индустрий;
- выработать умения и навыки самостоятельной работы со специальной литературой;
- развить у студентов умения формировать собственные оценки актуальных проблем теории и практики сервиса креативных индустрий;
- развить у студентов способность глубокого анализа проблем развития теории и практики сервиса креативных индустрий;
- способствовать укреплению у студентов установки на будущую профессиональную деятельность;
- выработать у студентов понимание сущности и специфики технологий сервиса креативных индустрий;
- выработать у студентов умения и навыки использования эффективных технологий сервиса креативных индустрий.

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-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 - Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	Знать: организации использования современных информационных технологий в сервисе креативных индустрий на уровне понимания Уметь: использовать организационные решения и самообразование Владеть: навыками устанавливать порядок организации использования современных информационных технологий в социально-культурной деятельности
ПК-4 - Применяет технологии сервиса в креативной экономике	ПК – 4.1 - Владеет навыками сервисного обеспечения мероприятий в индустриях креативной экономики	Знать: организации массовых, групповых и индивидуальных форм социально-культурной деятельности в соответствии с культурными потребностями различных групп потребителей на уровне понимания Уметь: приводить примеры организации массовых, групповых и индивидуальных форм социально-культурной деятельности в соответствии с культурными

		потребностями различных групп потребителей Владеть: навыками описывания организации и самообразования
	ПК - 4.2 - Осуществляет анализ качества сервисных процедур и из соответствия стратегическим и проектным задачам объекта креативных индустрий	Знать: организации и самообразования на уровне воспроизведения Уметь: приводить примеры использования современных информационных технологий в социально-культурной деятельности Владеть: навыками устанавливать порядок к организации массовых, групповых и индивидуальных форм социально-культурной деятельности

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Сервис креативного предпринимательства» относится к части блока учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Сервис музейных пространств, Информационные технологии сервиса креативных индустрий, Креативные коммуникативные технологии в социально-культурной деятельности, Сервис туристских пространств, Анализ данных в сервисе креативных индустрий.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Коммуникативные технологии выстраивания и управления отношениями с заинтересованными сторонами, Цифровизация музейных ресурсов, Управление государственными, муниципальными и корпоративными закупками, Преддипломная практика.

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
5	Лекции	18
5	Семинары	24
5	Контроль	18
Всего:		60

Объем дисциплины (*модуля*) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание
---	----------------------	------------

	ДИСЦИПЛИНЫ	
1	Сервисы и сервисные системы	<p>Понятие и особенности сервисов и сервисного обслуживания. Классификация сервисов по субъектному составу, по видам деятельности, по способу предоставления. Виды сервисных организаций. Матрица процессов сервисного обслуживания по интенсивности труда и взаимодействию с потребителями. Понятие, структура и особенности сервисных систем. Место сервисной системы в структуре операционной системы организации. Сервисно-доминантный подход как альтернатива товарно-доминантному подходу к деятельности организаций.</p> <p>Регистрация компании креативных индустрий.</p>
2	Управление сервисными системами	<p>Сервисная деятельность компаний как создание, эксплуатация и модернизация сервисных систем. Создание сервисной системы: проектирования и развертывания институциональных и инфраструктурных механизмов. Эксплуатация сервисной системы: обеспечение непрерывного функционирования бизнес-процессов и инфраструктуры. Модернизация сервисной системы: разработка и внедрение изменений. Управление сервисной системой как система принятия решений в рамках сервисной деятельности: стратегические, тактические и текущие решения. Выбор системы налогообложения.</p>
3	Создание сервисных систем	<p>Прогнозирование спроса на сервисное обслуживание. Разработка требований к сервисным системам. Проектирование и развертывание сервисных систем. Особенности проектирования отдельных элементов сервисных систем (функции, бизнес-процессы, регламенты, инфраструктура, показатели эффективности, методы и инструменты оценки показателей, системы мониторинга и контроля показателей, системы принятия решений, системы контроля качества, планы мероприятий по обеспечению непрерывности и восстановлению деятельности и др.). Интеграция в системы продвижения проектов креативных индустрий.</p>
4	Эксплуатация сервисных систем	<p>Планирование и прогнозирование при эксплуатации сервисных систем. Управление функционированием бизнес-процессов при эксплуатации сервисных систем. Мониторинг и контроль показателей эффективности сервисных систем. Оценка функционирования сервисных систем. Управление инцидентами и исключениями при эксплуатации сервисных систем. Выявление дефектов функционирования сервисных систем. Управление качеством сервисных систем и разрешение споров по качеству сервисов с</p>

		потребителями.
5	Модернизация сервисных систем	Подходы к модернизации сервисных систем: непрерывное совершенствование, реинжиниринг и трансформация. Управление модернизацией сервисных систем. Анализ и выявление дефектов сервисных систем. Разработка и принятие решений по модернизации сервисных систем. Внедрение решений и управление изменениями сервисных систем. Особенности модернизации отдельных элементов сервисных систем (функциональная структура, бизнес-процессы, инфраструктура, показатели эффективности, системы мониторинга и контроля эффективности и др.).
6	Цифровая трансформация сервисных систем	Причины, цели и задачи цифровой трансформации сервисных систем. Методы и инструменты цифровой трансформации сервисных систем (цифровизация и структуризация данных, алгоритмизация правил выполнения операций, интеграция процессов и систем). Развитие технологической базы сервисных систем (дистанционный обмен информацией, удаленные рабочие места, принятие решений и прогнозирование на основе интеллектуальных алгоритмов, использование индустриального интернета вещей и др.) Повышение гибкости и адаптивности сервисных систем. Проблемы цифровой трансформации сервисных систем.
7	Особенности управления сервисными системами	Особенности управления сервисными системами в отдельных областях: управленческий консалтинг, разработка и продвижение продуктов, закупка материалов и оборудования, производство и доставка товаров, обслуживание и ремонт производственного оборудования, послепродажное обслуживание товаров, предоставление услуг предприятиям креативных индустрий, предоставление образовательных услуг, предоставление страховых услуг, предоставление услуг рекрутинга, перевозка пассажиров, предоставление туристических услуг, гостиничное обслуживание, сопровождение выставочных проектов и экспонирования и пр.
8	Управление финансовыми сервисными системами	Виды финансовых сервисных систем. Регулирование, наблюдение и надзор за предоставлением финансовых сервисов со стороны мегарегулятора. Управление системами предоставления банковских услуг. Управление системами предоставления инвестиционных услуг. Управление системами предоставления страховых услуг. Управление системами предоставления услуг микрофинансирования. Развитие финансовых сервисных систем за счет внедрения инновационных финансовых технологий.

		Повышение доступности финансовых сервисов для физических лиц. Грантовое сопровождение деятельности креативных индустрий: от формирования заявки на грант до его сопровождения и закрытия. Сервисы МСП.рф
9	Управление государственными сервисными системами	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в России. Классификация государственных и муниципальных услуг. Система предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ). Система дистанционного предоставления государственных услуг на базе интернет-портала "Государственные услуги". Система электронного межведомственного взаимодействия (СМЭВ) как ИТ-платформа для организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

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	25 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

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	A
83 – 94		зачтено

68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
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	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>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.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>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.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетворительно/ зачтено	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлетворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на 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 выставляется 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

Перечень вопросов для экзамена

1. Понятие и особенности сервисов и сервисного обслуживания.
2. Классификация сервисов по субъектному составу, по видам деятельности, по способу предоставления.
3. Матрица процессов сервисного обслуживания по интенсивности труда и взаимодействию с потребителями.
4. Понятие, структура и особенности сервисных систем.
5. Место сервисной системы в структуре операционной системы организации.
6. Сервисная деятельность компаний как создание, эксплуатация и модернизация сервисных систем.
7. Эксплуатация сервисной системы: обеспечение непрерывного функционирования бизнес-процессов и инфраструктуры.
8. Модернизация сервисной системы: разработка и внедрение изменений.
9. Особенности управления сервисными системами.
10. Прогнозирование спроса на сервисное обслуживание.
11. Разработка требований к сервисным системам.
12. Проектирование и развертывание сервисных систем.
13. Управление текущим функционированием сервисных систем
14. Мониторинг и контроль показателей эффективности сервисных систем.
15. Оценка функционирования сервисных систем.
16. Управление качеством сервисных систем и разрешение споров по качеству сервисов с потребителями.
17. Управление модернизацией сервисных систем.
18. Анализ и выявление дефектов сервисных систем.
19. Разработка и принятие решений по модернизации сервисных систем.
20. Внедрение решений и управление изменениями сервисных систем.
21. Причины, цели и задачи цифровой трансформации сервисных систем.
22. Методы и инструменты цифровой трансформации
23. Особенности цифровой трансформация сервисных систем.
24. Направления и тренды цифровой трансформации сервисных систем
25. Проблемы цифровой трансформации сервисных систем.
26. Повышение уровня полноты и качества сервисной составляющей при продаже товаров, услуг.
27. Повышение уровня гибкости и адаптивности сервисных систем.
28. Развитие сервисных технологий
29. Повышение доступности финансовых сервисов (платежи, страхование, кредитование, инвестирование).
30. Повышение качества предоставления услуг организациям креативных индустрий.
31. Развитие государственных сервисов

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

Колодий Н. А. Новая экономика – экономика впечатлений: учебное пособие. / Н. А. Колодий / Институт истории, международных и социальных исследований Ольборского университета, 2010. – 329 с. (4 экз.)

Поведение потребителей М.: Юнити-Дана, 2015
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=119438&sr=1

Дополнительные

Денисова Е. С. Поведение потребителей: учебно-практическое пособие Дисциплина: Маркетинг М.: Евразийский открытый институт, 2010
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444059&sr=1

Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник М.: Юнити-Дана, 2015
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=112216&sr=1

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

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Цифровая платформа МСП - <https://мсп.рф>

Президентские гранты РФ – www.президентскиегранты.рф

Президентский фонд культурных инициатив – www.фондкультурныхинициатив.рф

Федерация креативных индустрий - <https://www.creative-russia.ru/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru 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 Сервисы и сервисные системы

Вопросы для обсуждения:

Понятие и особенности сервисов и сервисного обслуживания. Классификация сервисов по субъектному составу, по видам деятельности, по способу предоставления. Виды сервисных организаций. Матрица процессов сервисного обслуживания по интенсивности труда и взаимодействию с потребителями. Понятие, структура и особенности сервисных систем

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

Тема 2 Управление сервисными системами

Вопросы для обсуждения:

Сервисная деятельность компаний как создание, эксплуатация и модернизация сервисных систем. Создание сервисной системы: проектирования и развертывания институциональных и инфраструктурных механизмов. Управление сервисной системой как система принятия решений в рамках сервисной деятельности: стратегические, тактические и текущие решения.

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

Тема 3 Создание сервисных систем

Вопросы для обсуждения:

Разработка требований к сервисным системам. Проектирование и развертывание сервисных систем. Особенности проектирования отдельных элементов сервисных систем (функции, бизнес-процессы, регламенты, инфраструктура, показатели эффективности, методы и инструменты оценки показателей, системы принятия решений и др.).

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

Тема 4 Эксплуатация сервисных систем

Вопросы для обсуждения:

Планирование и прогнозирование при эксплуатации сервисных систем. Управление функционированием бизнес-процессов при эксплуатации сервисных систем. Мониторинг и контроль показателей эффективности сервисных систем. Оценка функционирования сервисных систем. Управление качеством сервисных систем.

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

Тема 5 Модернизация сервисных систем

Вопросы для обсуждения:

Подходы к модернизации сервисных систем: непрерывное совершенствование, реинжиниринг и трансформация. Управление модернизацией сервисных систем. Анализ и

выявление дефектов сервисных систем. Разработка и принятие решений по модернизации сервисных систем. Внедрение решений по модернизации сервисных систем.

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

Тема 6 Цифровая трансформация сервисных систем

Вопросы для обсуждения:

Причины, цели и задачи цифровой трансформации сервисных систем. Методы и инструменты цифровой трансформации сервисных систем (цифровизация и структуризация данных, алгоритмизация правил выполнения операций, интеграция процессов и систем). Повышение гибкости и адаптивности сервисных систем

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая

корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

Тема 7 Модернизация сервисных систем

Вопросы для обсуждения:

Особенности управления сервисными системами в отдельных областях: управленческий консалтинг, разработка и продвижение продуктов, закупка материалов и оборудования, производство и доставка товаров, обслуживание и ремонт производственного оборудования, послепродажное обслуживание товаров, предоставление услуг ЖКХ и др.

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

Тема 8 Управление финансовыми сервисными системами

Вопросы для обсуждения:

Виды финансовых сервисных систем. Регулирование, наблюдение и надзор за предоставлением финансовых сервисов со стороны мегарегулятора. Управление системами предоставления банковских услуг. Управление системами предоставления инвестиционных услуг. Управление системами предоставления страховых услуг.

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

Тема 9 Управление государственными сервисными системами

Вопросы для обсуждения:

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в России. Классификация государственных и муниципальных услуг. Система предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров (МФЦ). Система дистанционного предоставления государственных услуг на базе интернет-портала "Государственные услуги".

Список литературы:

Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — Москва : ФОРУМ, 2020. — 176 с. — (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-337-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989>

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 также 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 руководствуются 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.

Примерные тематика исследования:

1. Сервисно-доминантный подход как альтернатива товарно-доминантному подходу к деятельности организаций.
2. Создание сервисной системы: проектирование и развертывание институциональных и инфраструктурных механизмов.
3. Понятие управления сервисной системой как системы принятия решений в рамках сервисной деятельности.
4. Управление инцидентами и исключениями, выявление дефектов функционирования сервисных систем.
5. Развитие инструментов сервисных систем в сфере удаленного обслуживания и текущего ремонта производственного оборудования.
6. Подходы к модернизации сервисных систем: непрерывное совершенствование, реинжиниринг и трансформация.
7. Повышение доступности ключевых сервисов по стоимости, качеству, безопасности, времени и месту предоставления.
8. Повышение качества сервисных систем в сфере дистанционного образования и медицины.

9.3 Иные материалы

Задание для самостоятельной работы

Задание 1. Перечислите и раскройте содержание методов анализа текущего состояния и динамики развития рынка труда, используемые в процессах обеспечения человеческими ресурсами сервисных организаций.

Задание 2. Анализируя текущее состояние и тенденции развития рынка труда, специалист сервисной компании по ремонту автомобилей получил данные о росте в течение последних шести месяцев спроса на специалистов в области автомобильных компьютерных систем в среднем на 1,5% в месяц.

Какие выводы в части обеспечения потребности организации в человеческих ресурсах вы бы сделали на месте специалиста?

Будете ли вы рассматривать выявленный тренд как долгосрочный или как краткосрочный? Какие рекомендации руководству компании вы дадите?

2) Применяет знание роли и места управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении и его связи со стратегическими задачами организации.

Задание 1. Опишите роль и место управления человеческими ресурсами в общеорганизационном управлении сервисными компаниями. Раскройте механизм взаимосвязи процесса управления человеческими ресурсами и процесса стратегического управления в сервисной компании.

Задание 2. Сервисная компания "Спутник" предоставляет услуги в области ремонта офисных помещений. Ассортимент услуг включает разработку и согласование проектной документации, закупку материалов и оборудование, перепланировку и полный ремонт помещений, прокладку коммуникаций, установку необходимого оборудования и др. В компании работает более 200 человек, из них более 70 человек на постоянной основе.

В ближайшие три года компания планирует на 40% сократить управленческие расходы за счет внедрения современной КИС (корпоративной информационной системы).

Потребность в каких специалистах будет испытывать компания при реализации плана?

Какие специалисты с большой вероятностью потеряют работу?

3) Владеет навыками анализа принципов и основ формирования компенсационных систем для решения задач управления и оценки рисков их применения.

Задание 1. Раскройте содержание и особенности компенсационных систем, используемых при управлении сервисными системами. Опишите процедуру формирования компенсационных систем.

Задание 2. Компания "Парус" предоставляет гостиничные услуги. Компания планирует модернизировать корпоративную компенсационную систему. На текущий момент, компания осуществляет только обязательные выплаты, предусмотренные Трудовым кодексом. Компания разработала следующие требования к новой компенсационной системе (НКС):

1. Цель НКС – повышение качества обслуживания клиентов при незначительном (5%) увеличении затрат на вознаграждение персоналу.

2. НКС должна быть прозрачна и понятна персоналу

3. НКС должна предусматривать деление работников на три группы: основной, вспомогательный и управленческий персонал.

4. НКС должна стимулировать сотрудничество между работниками компании.

5. НКС должна способствовать снижению текучести персонала. Разработайте компенсационную систему, удовлетворяющую поставленным требованиям. С какими трудностями столкнется компания при внедрении новой компенсационной системы.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Цель дисциплины – формирование у современных студентов бакалавриата систематизированных знаний в области теории и практики управления сервисными системами, а также практических навыков при решении задач по совершенствованию сервисных систем в условиях динамично изменяющейся внешней и внутренней среды организации.

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов знания основных понятий теории сервиса креативных индустрий;
- сформировать понимание основных закономерностей сервиса креативных индустрий;
- выработать умения и навыки самостоятельной работы со специальной литературой;
- развить у студентов умения формировать собственные оценки актуальных проблем теории и практики сервиса креативных индустрий;
- развить у студентов способность глубокого анализа проблем развития теории и практики сервиса креативных индустрий;
- способствовать укреплению у студентов установки на будущую профессиональную деятельность;
- выработать у студентов понимание сущности и специфики технологий сервиса креативных индустрий;
- выработать у студентов умения и навыки использования эффективных технологий сервиса креативных индустрий.

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

УК-1.2 - Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи

ПК – 4.1 - Владеет навыками сервисного обеспечения мероприятий в индустриях креативной экономики

ПК - 4.2 - Осуществляет анализ качества сервисных процедур и их соответствия стратегическим и проектным задачам объекта креативных индустрий

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать: организации использования современных информационных технологий в сервисе креативных индустрий на уровне понимания

Уметь: использовать организационные решения и самообразование

Владеть: навыками устанавливать порядок организации использования современных информационных технологий в социально-культурной деятельности

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

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