

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Брендинг территории»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Анохин Алексей Юрьевич, кандидат педагогических наук, доцент, Митрофанова Анна Владимировна, кандидат географических наук, доцент.

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Руководитель ОНК, Канд. юрид. наук,  
доцент

Руководитель ОП

Д. Г. Житиневич

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Брендинг территории».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

### 1. Наименование дисциплины: «Брендинг территории».

**Цель изучения дисциплины:** сформировать компетенции в области разработки и продвижения бренда территории с целью повышения конкурентоспособности региона на внутреннем и международном рынке услуг.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
<i>ПК-4 Способен проектировать и осуществлять руководство процессом проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса</i>	<i>ПК-4.1 Демонстрирует навыки проектирования услуг и сервисных продуктов ПК-4.2 Организует процесс проектирования услуг и сервисных продуктов ПК-4.3 Демонстрирует умение управления проектами в сфере услуг</i>	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- научные подходы к брендингу территорий;</li><li>- место территориального брендинга в системе продвижения региона;</li><li>- инструменты территориального брендинга;</li><li>- особенности проектирования продукта с заданными потребительскими характеристиками.</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- осуществлять анализ потенциала территории и формировать на его основе бренд региона</li><li>- управлять проектами на территории региона с учетом территориального бренда.</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- методами исследования качества бренда и его влияния на конкурентоспособность территории;</li><li>- навыками эффективного управления инструментами геобрендинга для повышения общей конкурентоспособности территории;</li></ul>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Брендинг территории» является факультативной дисциплиной образовательной программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 «Сервис» направления подготовки «Формирование и развитие сервисных организаций».

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы



студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№ п/п	Наименование темы	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1.	Тема 1. Территориальный брендинг в системе стратегий маркетинга территорий	<p>Историко-культурные предпосылки формирования культурного ландшафта региона. Восприятие региона в ментальности. Опознавательные сигналы «свой» – «чужой».</p> <p>Классические и неклассические теории города. Теория города Г. Зиммеля. Постмодернистская теория города: Ф. Джеймисон. Теория глобального города С. Сассен. Концепция информационного города М. Кастельса. Экономика города и ее влияние на динамику его развития. Социальные аспекты развития города: социальная сегрегация, миграция. Повседневная жизнь города. Гуманитарная география города. Культурное наследие и культурные практики как потенциал брендинга города. Семиотика города. Идея креативного города Ч. Лэндри.</p> <p>Стратегии маркетинга территорий и принципы их сочетанного применения.</p> <p>Брендинг как системный подход к управлению маркетинговыми стратегиями. Брендинг территорий в системе брендинга как коммуникативной стратегии. Геобрендинг как современный подход к продвижению территорий в условиях глобализации.</p>

		<p>Место происхождения как один из первых подходов к брендингу территорий. Общественная дипломатия как коммуникационная стратегия государства по отношению к внешним аудиториям. Концепция «конкурентной идентичности» С. Анхольта. Шестигранник Анхольта. Использование модели BrandBox для анализа различий в брендинге территорий Н. Калдвеллом и Ж. Фрейре. Французская школа геобрендинга: Ф. Буари и Ж.-П. Флао. Культурный брендинг территорий.</p> <p>Основные направления брендинга территорий: туризм, инвестиционная привлекательность, место происхождения, место жительства. Глобальные контексты как факторы создания и управления геобрендом. Влияние глобализации на развитие городов. Глобальные события как инструмент создания и поддержания геобренда. Креативные индустрии как подход к развитию депрессивных территорий.</p> <p>Нарративные формы продвижения геобренда. План продвижения бренда территории. Структуры повседневности как форма и способы конвертации в них идеи геобренда. Инструменты продвижения геобренда: реклама, публикации в СМИ, событийный маркетинг, директ-мейл, Product Placement, интернет-коммуникации, выставки, представительства территории. Этапные задачи бренд-коммуникации: осведомленность, рассмотрение, опыт, лояльность. Индексы С. Анхольта как первые механизмы оценки действий по продвижению геобренда. Методика BrandDynamics оценки связанности аудитории с брендом. Капитал территориального бренда и его оценка.</p>
2.	<p>Тема 2. Геобрендинг как инструмент развития региона (на примере сферы сервиса и туризма)</p>	<p>Государство, регион, город как объекты геобрендинга. Масштаб разработки геобренда. Размер территории как фактор выбора стратегий продвижения. Опыт продвижения стран, регионов и городов. Субъекты, формирующие бренд территории: органы власти, представители бизнеса, учреждения культуры, специалисты по управлению коммуникациями, местные жители.</p> <p>Технологии формирования и продвижения территориального бренда (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма). Образная основа геобренда. Анализ территории. Стратегия социально-экономического развития территории, демографическая ситуация, экономические показатели и ключевые отрасли, инфраструктура территории, история, обычаи и культура, природные ресурсы. Сравнительный анализ территорий. Исследование слабых и сильных сторон территории и оценка ее стратегического</p>

		<p>потенциала для развития бренда. Методы анализа. Разработка оригинальной идеи геобренда и концептуальной платформы бренда. Элементы концептуальной основы геобренда: идея, личность, атрибуты, видение, мифологема, преимущества. Предложения территориального бренда для различных целевых аудиторий. Стратегия продвижения и каналы продвижения туристического бренда территории.</p>
--	--	---

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественно передачу учебной информации преподавателями):

*Тема 1. Территориальный брендинг в системе стратегий маркетинга территорий*

*Лекция 1. Культурное наследие и культурные практики как потенциал брендинга города. – (2 ч.)*

Историко-культурные предпосылки формирования культурного ландшафта региона. Восприятие региона в ментальности. Оознавательные сигналы «свой» – «чужой».

Классические и неклассические теории города. Теория города Г. Зиммеля. Постмодернистская теория города: Ф. Джеймисон. Теория глобального города С. Сассен. Концепция информационного города М. Кастельса. Экономика города и ее влияние на динамику его развития. Социальные аспекты развития города: социальная сегрегация, миграция. Повседневная жизнь города. Гуманитарная география города. Культурное наследие и культурные практики как потенциал брендинга города. Семиотика города. Идея креативного города Ч. Лэндри.

Стратегии маркетинга территорий и принципы их сочетанного применения.

Брендинг как системный подход к управлению маркетинговыми стратегиями. Брендинг территорий в системе брендинга как коммуникативной стратегии. Геобрендинг как современный подход к продвижению территорий в условиях глобализации.

Место происхождения как один из первых подходов к брендингу территорий. Общественная дипломатия как коммуникационная стратегия государства по отношению к внешним аудиториям. Концепция «конкурентной идентичности» С. Анхольта. Шестигранник Анхольта. Использование модели BrandBox для анализа различий в брендинге территорий Н. Калдвеллом и Ж. Фрейре. Французская школа геобрендинга: Ф. Буари и Ж.-П. Флао. Культурный брендинг территорий.

*Лекция 2. – Основные направления брендинга территорий (2ч.)*

Туризм, инвестиционная привлекательность, место происхождения, место жительства. Глобальные контексты как факторы создания и управления геобрендом. Влияние глобализации на развитие городов. Глобальные события как инструмент создания и поддержания геобренда. Креативные индустрии как подход к развитию депрессивных территорий.

Нарративные формы продвижения геобренда. План продвижения бренда территории. Структуры повседневности как форма и способы конвертации в них идеи

геобренда. Инструменты продвижения геобренда: реклама, публикации в СМИ, событийный маркетинг, директ-мейл, Product Placement, интернет-коммуникации, выставки, представительства территории. Этапные задачи бренд-коммуникации: осведомленность, рассмотрение, опыт, лояльность. Индексы С. Анхолта как первые механизмы оценки действий по продвижению геобренда. Методика BrandDynamics оценки связанности аудитории с брендом. Капитал территориального бренда и его оценка.

*Тема 2. Геобрендинг как инструмент развития региона (на примере сферы сервиса и туризма).*

Рекомендуемая тематика практических занятий:

*Тема 1. Территориальный брендинг в системе стратегий маркетинга территорий.*

*Вопросы для обсуждения:*

- *подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу территориального брендинга;*
- *стратегии маркетинга территорий и принципы их сочетанного применения;*
- *брендинг как системный подход к управлению маркетинговыми стратегиями;*
- *брендинг территорий в системе брендинга как коммуникативной стратегии;*
- *формы продвижения и инструменты продвижения территориального бренда;*
- *механизмы оценки эффективности продвижения территориального бренда.*

*Тема 2. Геобрендинг как инструмент развития региона (на примере сферы сервиса и туризма).*

*Вопросы для обсуждения:*

- *уровни иерархии территориального бренда;*
- *анализ потенциала территории для разработки территориального бренда;*
- *концептуальная платформа бренда, его элементы, целевые аудитории;*
- *технологии формирования и продвижения территориального бренда (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма);*
- *опыт продвижения территориальных брендов стран, регионов и городов (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма);*
- *стратегия продвижения и каналы продвижения бренда территории (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма).*

Требования к самостоятельной работе студентов

*Тема 1. Территориальный брендинг в системе стратегий маркетинга территорий.*

*1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам: подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного частного и муниципального частного партнерства; подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу территориального брендинга; стратегии маркетинга территорий и принципы их сочетанного применения; брендинг как системный подход к управлению маркетинговыми стратегиями; брендинг территорий в системе брендинга как коммуникативной стратегии; формы продвижения и инструменты продвижения территориального бренда; механизмы оценки эффективности продвижения территориального бренда.*

*2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу территориального брендинга; стратегии маркетинга территорий и принципы их*

*сочетанного применения; брендинг как системный подход к управлению маркетинговыми стратегиями; брендинг территорий в системе брендинга как коммуникативной стратегии; формы продвижения и инструменты продвижения территориального бренда; механизмы оценки эффективности продвижения территориального бренда.*

*Тема 2. Геобрендинг как инструмент развития региона (на примере сферы сервиса и туризма)*

*1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам: уровни иерархии территориального бренда; анализ потенциала территории для разработки территориального бренда; технологии формирования и продвижения территориального бренда (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма); концептуальная платформа бренда, его элементы, целевые аудитории.*

*2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: опыт продвижения территориальных брендов стран, регионов и городов (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма); стратегия продвижения и каналы продвижения бренда территории (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма).*

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю

уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
1. Территориальный брендинг в системе стратегий маркетинга территорий.	ПК-4	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации.
2. Геобрендинг как инструмент развития региона (на примере сферы сервиса и туризма).	ПК-4	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации.

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля**

*Типовые задания практических работ и проектов:*

В качестве проверочных заданий обучающиеся готовят презентации в соответствии с темами дисциплины «Брендинг территорий». Во время практических занятий проводится защита выполненных работ.

### *1. Подготовка презентаций по темам:*

- подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу территориального брендинга;
- стратегии маркетинга территорий и принципы их сочетанного применения;
- брендинг как системный подход к управлению маркетинговыми стратегиями;
- брендинг территорий в системе брендинга как коммуникативной стратегии;
- формы продвижения и инструменты продвижения территориального бренда;
- механизмы оценки эффективности продвижения территориального бренда.
- уровни иерархии территориального бренда;
- анализ потенциала территории для разработки территориального бренда;
- концептуальная платформа бренда, его элементы, целевые аудитории.
- опыт продвижения территориальных брендов стран, регионов и городов (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма);
- стратегия продвижения и каналы продвижения туристического бренда территории (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма).

## **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**

*Примерный перечень вопросов к зачету:*

1. Историко-культурные предпосылки формирования культурного ландшафта региона. Восприятие региона в ментальности. Опознавательные сигналы «свой» – «чужой».
2. Классические и неклассические теории города. Теория города Г. Зиммеля. Постмодернистская теория города: Ф. Джеймисон. Теория глобального города С. Сассен. Концепция информационного города М. Кастельса. Экономика города и ее влияние на динамику его развития. Социальные аспекты развития города: социальная сегрегация, миграция. Повседневная жизнь города. Гуманитарная география города.
3. Культурное наследие и культурные практики как потенциал брендинга города. Семиотика города. Идея креативного города Ч. Лэндри.
4. Стратегии маркетинга территорий и принципы их сочетанного применения.
5. Брендинг как системный подход к управлению маркетинговыми стратегиями.
6. Брендинг территорий в системе брендинга как коммуникативной стратегии.
7. Геобрендинг как современный подход к продвижению территорий в условиях глобализации.
8. Концепция «конкурентной идентичности» С. Анхольта. Шестигранник Анхольта
9. Использование модели BrandBox для анализа различий в брендинге территорий Н. Калдвеллом и Ж. Фрейре. Французская школа геобрендинга: Ф. Буари и Ж.-П. Флао.
10. Основные направления брендинга территорий: туризм, инвестиционная привлекательность, место происхождения, место жительства.
11. Глобальные контексты как факторы создания и управления геобрендом. Глобальные события как инструмент создания и поддержания геобренда. Креативные индустрии как подход к развитию депрессивных территорий.

12. Нарративные формы продвижения геобренда. План продвижения бренда территории. Структуры повседневности как форма и способы конвертации в них идеи геобренда.

13. Инструменты продвижения геобренда: реклама, публикации в СМИ, событийный маркетинг, директ-мейл, Product Placement, интернет-коммуникации, выставки, представительства территории. Этапные задачи бренд-коммуникации: осведомленность, рассмотрение, опыт, лояльность.

14. Индексы С. Анхолта как первые механизмы оценки действий по продвижению геобренда. Методика BrandDynamics оценки связанности аудитории с брендом. Капитал территориального бренда и его оценка.

16. Уровни иерархии территориального бренда;

17. Анализ потенциала территории для разработки территориального бренда;

18. Технологии формирования и продвижения территориального бренда (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма);

19. Концептуальная платформа бренда, его элементы, целевые аудитории.

20. Опыт продвижения территориальных брендов стран, регионов и городов (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма);

21. Стратегия продвижения и каналы продвижения территориального бренда территории (на примере территориального бренда в сфере сервиса и туризма).

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и	хорошо		71-85



	образцу с большой степени самостоятель ности и инициативы	иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетвори тельный (достаточно й)	Репродуктивн ая деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетвор ительно		55-70
Недостаточн ый	Отсутствие удовлетворительного уровня	признаков	неудовлетв орительно	не зачтено	Менее 55

### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

#### Основная литература:

Логунцова, И. В. Маркетинг территорий: учебник и практикум для вузов / И. В. Логунцова, И. В. Малькова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09402-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511012> (дата обращения: 20.01.2023).

#### Дополнительная литература:

1. Дмитриева, Л. М. Бренд в современной культуре : монография / Л.М. Дмитриева. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 200 с.
2. Домнин, В. Н. Брэндинг: учебник и практикум для вузов / В. Н. Домнин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 493 с.
3. Дуглас, В. П. Бессознательный брендинг. Использование в маркетинге новейших достижений нейробиологии / В. П. Дуглас. — Москва : Азбука, 2019. — 320 с.
4. Каленская, Н. В. Брэндинг: учебное пособие / Н.В. Каленская, Н.Г. Антонченко. — Казань: «Абзац», 2019. — 125 с.
5. Королева, О. В. Брендинг туристских территорий: учебное пособие для вузов / О. В. Королева, Е. С. Милинчук. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15348-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520478> (дата обращения: 20.01.2023).
6. Кострова, Ю. Б. Бренд-менеджмент / Ю. Б. Кострова, Ю. О. Лящук, О. Ю. Шибаршина ; Под общ. ред. Ю.Б. Костровой. — Курск: Закрытое акционерное общество «Университетская книга», 2020. — 172 с.
7. Кохно, П. А. Бренд-менеджмент / П. А. Кохно, А. П. Кохно, А. А. Артемьев. — Тверь : Тверской государственный университет, 2020. — 257 с.
8. Кузьмина, О. Г. Бренд-менеджмент : учебное пособие / О. Г. Кузьмина. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 176 с.
9. Музыкант, В. Л. Брендинг. Управление брендом : учебное пособие / В.Л. Музыкант. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. — 316 с.

10. Музыкант, В. Л. Основы интегрированных коммуникаций: теория и современные практики в 2 ч. Часть 1. Стратегии, эффективный брендинг : учебник и практикум для вузов / В. Л. Музыкант. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 475 с.
11. Сарилова, О. А. Мифологизация как основа имиджа бренда / О. А. Сарилова, М. Ю. Сарилов // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2020. – № 5-1. – С. 159-165.
12. Тульчинский, Г. Л. Бренд-менеджмент. Брендинг и работа с персоналом : учебное пособие для вузов / Г. Л. Тульчинский, В. И. Терентьева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 255 с.
13. Шевченко, Д. А. Бренд-менеджмент: теория и практика : Учебник / Д. А. Шевченко, Н. С. Полякова, Э. Г. Шарян ; Под общей редакцией профессора Д.А.Шевченко. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью «Сам Полиграфист», 2019. – 178 с.
14. Шукаева, А. В. Основные направления анализа эффективности бренда / А. В. Шукаева // Наука и бизнес: пути развития. – 2020. – № 6(108). – С. 184-186.

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным

лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

<b>АННОТАЦИЯ</b> рабочей программы дисциплины «Брендинг территории» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» профилю подготовки «Формирование и развитие сервисных организаций» квалификация выпускника <i>магистр</i>	
Цель изучения дисциплины	сформировать компетенции в области разработки и продвижения бренда территории с целью повышения конкурентоспособности региона на внутреннем и международном рынке услуг
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	<i>ПК-4 Способен проектировать и осуществлять руководство процессом проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса</i>
Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	<i>ПК-4.1 Демонстрирует навыки проектирования услуг и сервисных продуктов ПК-4.2 Организует процесс проектирования услуг и сервисных продуктов ПК-4.3 Демонстрирует умение управления проектами в сфере услуг</i>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<b>Знать:</b> - научные подходы к брендингу территорий; - место территориального брендинга в системе продвижения региона; -инструменты территориального брендинга. <b>Уметь:</b> осуществлять анализ потенциала территории и формировать на его основе бренд региона <b>Владеть:</b> навыками эффективного управления инструментами геобрендинга для повышения общей конкурентоспособности территории
Краткая характеристика учебной дисциплины	Тема 1. Территориальный брендинг в системе стратегий маркетинга территорий Тема 2. Геобрендинг как инструмент развития региона (на примере сферы сервиса и туризма).
Разработчики	Анохин Алексей Юрьевич, кандидат педагогических наук, доцент; Митрофанова Анна Владимировна, кандидат географических наук, доцент

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в  
сервисной экономике»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## **Лист согласования**

**Составитель:** Митрофанова Анна Владимировна, кандидат географических наук, доцент.  
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Руководитель ОНК, канд. юрид. наук,  
доцент  
Руководитель ОП

Д. Г. Житиневич

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

**1. Наименование дисциплины:** «Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике».

**Цель изучения дисциплины:** сформировать компетенции в области государственного частного партнерства и муниципального частного партнерства в сервисной экономике

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
<i>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</i>	<i>УК-1.1 Анализирует проблемные ситуации, используя системный подход УК-1.2 Использует способы разработки стратегии действий по достижению цели на основе анализа проблемной ситуации</i>	<b>Знать:</b> цели, задачи и инструменты государственного и муниципального регулирования развития предприятий сервисной экономики <b>Уметь:</b> осуществлять критический анализ потенциала развития территории и предлагать мероприятия, направленные на развитие приоритетных направлений сервисной экономики <b>Владеть:</b> навыками эффективного управления развитием сферы сервисной экономики
<i>ПК-1 Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках</i>	<i>ПК-1.1 Формирует конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации ПК-1.2 Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях ПК-1.3 Осуществляет управление проектами, ресурсами и доходами предприятий в сфере сервиса</i>	<b>Знать:</b> подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного и муниципального регулирования. <b>Уметь:</b> разрабатывать эффективную стратегию управления качеством услуг предприятий сферы сервиса на федеральном, региональном и муниципальном уровнях управления. <b>Владеть:</b> навыками разработки проектов государственного частного и муниципального частного партнерства в сервисной экономике.

**3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике» представляет собой элективную дисциплину части блока дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений.

**4. Виды учебной работы по дисциплине.**



Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
11.	Понятие, цели и методы государственного частного и муниципального частного партнерства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного частного и муниципального частного партнерства;</li> <li>- принципы и механизмы государственно-частного партнерства;</li> <li>- цели и методы государственно-частного партнерства.</li> </ul>
22.	Государственное и муниципальное управление развитием сервисной экономикой	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Методы анализа потенциала развития сервисной экономики;</li> <li>- инструменты государственного управления развитием сервисной экономикой;</li> <li>-нормативно-правовое обеспечение государственного и муниципального развития сферы сервиса;</li> <li>-анализ стратегических и программных документов,</li> </ul>

		<p><i>регулирующих развитие сферы сервиса</i></p> <p><i>- структура управления сервисной деятельностью на региональном и муниципальном уровнях управления;</i></p> <p><i>- региональные и муниципальные инструменты регулирования и развития сервисной деятельности</i></p>
33.	<p>Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике</p>	<p><i>- кластерный подход к организации сервисной деятельности в регионах;</i></p> <p><i>- оценка факторов развития и лимитирующих факторов развития специализации сервисной экономикой;</i></p> <p><i>ФЦП и ГЧП как механизмы развития сферы сервиса.</i></p> <p><i>- ОЭЗ как инструмент развития сферы сервиса.</i></p> <p><i>- Анализ эффективности проектов государственного частного и муниципального частного партнерства в сервисной экономике</i></p>

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий лекционного типа (предусматривающих преимущественно передачу учебной информации преподавателями):

*Тема 1. Понятие, цели и методы государственного частного и муниципального частного партнерства.*

*Тема 2. Государственное и муниципальное управление развитием сервисной экономикой.*

*Тема 3. Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике.*

Рекомендуемая тематика практических занятий:

*Тема 1. Понятие, цели и методы государственного частного и муниципального частного партнерства.*

*Вопросы для обсуждения:*

*- подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного частного и муниципального частного партнерства;*

*- принципы и механизмы государственно-частного партнерства;*

*- цели и методы государственно-частного партнерства.*

*Тема 2. Государственное и муниципальное управление развитием сервисной экономикой.*

*Вопросы для обсуждения:*

*- методы анализа потенциала развития сервисной экономики;*

*- инструменты государственного управления развитием сервисной экономикой;*

*- нормативно-правовое обеспечение государственного и муниципального развития сферы сервиса;*

-анализ стратегических и программных документов, регулирующих развитие сферы сервиса

- структура управления сервисной деятельностью на региональном и муниципальном уровнях управления;

-региональные и муниципальные инструменты регулирования и развития сервисной деятельности.

Тема 3. Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике.

-кластерный подход к организации сервисной деятельности в регионах;

-оценка факторов развития и лимитирующих факторов развития специализации сервисной экономикой;

ФЦП и ГЧП как механизмы развития сферы сервиса.

-ОЭЗ как инструмент развития сферы сервиса.

-анализ эффективности проектов государственного частного и муниципального частного партнерства в сервисной экономике.

-геобрендинг как инструмент государственного частного партнерства и муниципального частного партнерства в сервисной экономике.

Требования к самостоятельной работе студентов

Тема 1. Понятие, цели и методы государственного частного и муниципального частного партнерства.

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам: подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного частного и муниципального частного партнерства; Принципы и механизмы государственно-частного партнерства. Цели и методы государственно-частного партнерства. Определение понятий «Концепция развития», «Стратегия развития», «Государственная программа». Виды государственных целевых, ведомственных программ развития приоритетных направлений развития территории (федеральные, региональные и др.). Регион как объект государственного управления.

2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: Модели государственного управления сервисной деятельностью на международном уровне (страна по выбору студента). Оценка эффективности государственной политики регулирования сферы сервиса одной из стран мира (страна по выбору студента).

Тема 2. Государственное и муниципальное управление развитием сервисной экономикой.

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам: Методы анализа потенциала развития сервисной экономики. Инструменты государственного управления развитием сервисной экономикой. Нормативно-правовое обеспечение государственного и муниципального развития сферы сервиса.

2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: Анализ стратегических и программных документов, регулирующих развитие сферы сервиса. Структура управления сервисной деятельностью на региональном и муниципальном уровнях управления. Региональные и муниципальные инструменты регулирования и развития сервисной деятельности.

Тема 3. Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике.

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам: Кластерный подход к организации сервисной деятельности в регионах. Оценка факторов развития и лимитирующих факторов развития специализации сервисной экономикой. Геобрендинг как инструмент

*государственного частного партнерства и муниципального частного партнерства в сервисной экономике.*

*2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: ФЦП и ГЧП как механизмы развития сферы сервиса. ОЭЗ как инструмент развития сферы сервиса. Анализ эффективности проектов государственного частного и муниципального частного партнерства в сервисной экономике.*

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
1. Понятие, цели и методы государственного частного и муниципального частного партнерства.	УК-1	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации
2. Государственное и муниципальное управление развитием сервисной экономикой.	УК-1, ПК-1	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации. Решение кейсов
3. Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике.	УК-1, ПК-1	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации. Решение кейсов

### 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

*Типовые задания практических работ и проектов:*

В качестве проверочных заданий обучающиеся готовят презентации в соответствии с темами дисциплины «Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике». Во время практических занятий проводится защита выполненных работ.

1. *Подготовка презентаций по темам:*

- Подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного и подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного частного и муниципального частного партнерства;
- Принципы и механизмы государственно-частного партнерства;
- Цели и методы государственно-частного партнерства;
- Методы анализа потенциала развития сервисной экономики;
- Инструменты государственного управления развитием сервисной экономикой;
- Нормативно-правовое обеспечение государственного и муниципального развития сферы сервиса;
- Анализ стратегических и программных документов, регулирующих развитие сферы сервиса;
- Структура управления сервисной деятельностью на региональном и муниципальном уровнях управления;
- Региональные и муниципальные инструменты регулирования и развития сервисной деятельности.
- ФЦП и ГЧП как механизмы развития сферы сервиса;
- ОЭЗ как инструмент развития сферы сервиса;
- Геобрендинг как инструмент государственного частного партнерства и муниципального частного партнерства в сервисной экономике.

*Примеры кейсов*

1. Кейс «Определение потенциала развития сервисной экономики в одном из регионов Российской Федерации». Аудитория делится на группы и работает с учетом изученного материала над разработкой предложений по определению потенциала развития предприятий сферы сервиса в различных регионах Российской Федерации. Кейс направлен на освоение изученного материала, его анализ и выработку навыков системного мышления и критического видения ситуации.

Регион	Оценка ресурсов и факторов развития	Определение лимитирующих факторов	Потенциал развития	Определение специализации предприятий сферы сервиса

2. Кейс «Анализ эффективности проектов государственного частного и муниципального частного партнерства в сервисной экономике». Аудитория делится на группы и работает с учетом изученного материала над анализом проектов государственного частного и муниципального частного партнерства в сервисной экономике. Кейс направлен на освоение изученного материала, его анализ и выработку навыков системного мышления и критического видения ситуации.

**8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**

Для промежуточной аттестации по дисциплине «Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике» студенту необходимо разработать и защитить итоговый проект в области развития сферы сервиса на основе принципов государственного частного или муниципального частного партнерства. Проект должен включать следующие разделы:

1. Анализ условий и факторов развития сферы сервиса в регионе.
2. Приоритетные направления и виды предприятий сферы сервиса.
3. Разработка проекта направленного на развитие сервисной деятельности.
4. Разработка системы продвижения идеи проекта.

В дополнение к защите проекта преподаватель имеет право задать дополнительные вопросы по изученным темам.

*Примерный перечень вопросов:*

1. Подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного и подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного частного и муниципального частного партнерства.
2. Принципы и механизмы государственно-частного партнерства.
3. Цели и методы государственно-частного партнерства.
4. Методы анализа потенциала развития сервисной экономики.
5. Инструменты государственного управления развитием сервисной экономикой.
6. Определение понятий «Концепция развития», «Стратегия развития», «Государственная программа».
7. Виды государственных целевых, ведомственных программ развития приоритетных направлений развития территории (федеральные, региональные и др.).
8. Регион как объект государственного управления.
9. Нормативно-правовое обеспечение государственного и муниципального развития сферы сервиса.
10. Анализ стратегических и программных документов, регулирующих развитие сферы сервиса;
11. Структура управления сервисной деятельностью на региональном и муниципальном уровнях управления;
12. Региональные и муниципальные инструменты регулирования и развития сервисной деятельности.
13. Кластерный подход к организации сервисной деятельности в регионах.
14. Оценка факторов развития и лимитирующих факторов развития специализации сервисной экономикой.
15. ФЦП и ГЧП как механизмы развития сферы сервиса;
16. ОЭЗ как инструмент развития сферы сервиса;
17. Геобрендинг как инструмент государственного частного партнерства и муниципального частного партнерства в сервисной экономике.

#### **8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания**

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
--------	--------------------------------	---	---	---------------------------	--------------------------------------

Повышенны й	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиона льной деятельности, нежели по образцу с большой степени самостоятель ности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетвори тельный (достаточны й)	Репродуктивн ая деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетвор ительно		55-70
Недостаточн ый	Отсутствие удовлетворительного уровня	признаков	неудовлетв орительно	не зачтено	Менее 55

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### Основная литература:

Юдина, Ю. В. Государственное и муниципальное управление: учебник для вузов / Ю. В. Юдина; под общей редакцией Н. А. Омельченко. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 453 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02741-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510887> (дата обращения: 09.01.2023).

### Дополнительная литература:

Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление: учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-



15469-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516347> (дата обращения: 09.01.2023).

Государственное и муниципальное управление: учебник для бакалавров / Ю. В. Гимазова ; под общ. ред. Н. А. Омельченко. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 453 с. — Серия : Бакалавр.

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

<b>АННОТАЦИЯ</b> рабочей программы дисциплины «Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике» по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» профилю подготовки «Формирование и развитие сервисных организаций» квалификация выпускника <i>магистр</i>	
Цель изучения дисциплины	сформировать компетенции в области государственного частного партнерства и муниципального частного партнерства в сервисной экономике
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	<i>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий</i> <i>ПК-1 Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках</i>
Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	<i>УК-1.1 Анализирует проблемные ситуации, используя системный подход;</i> <i>УК-1.2 Использует способы разработки стратегии действий по достижению цели на основе анализа проблемной ситуации;</i> <i>ПК-1.1 Формирует конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации;</i> <i>ПК-1.2 Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях;</i> <i>ПК-1.3 Осуществляет управление проектами, ресурсами и доходами предприятий в сфере сервиса.</i>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<b>Знать:</b> - цели, задачи и инструменты государственного и муниципального регулирования развития предприятий сервисной экономики; - подходы отечественных и зарубежных ученых к вопросу государственного и муниципального регулирования. <b>Уметь:</b> - осуществлять критический анализ потенциала развития территории и предлагать мероприятия, направленные на развитие приоритетных направлений сервисной экономики; - разрабатывать эффективную стратегию управления качеством услуг предприятий сферы сервиса на федеральном, региональном и муниципальном уровнях управления. <b>Владеть:</b> - навыками эффективного управления развитием сферы сервисной экономики; - навыками разработки проектов государственного частного и муниципального частного партнерства в сервисной экономике
Краткая характеристика учебной дисциплины	Тема 1. Понятие, цели и методы государственного частного и муниципального частного партнерства. Тема 2. Государственное и муниципальное управление развитием сервисной экономикой. Тема 3. Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике.

Разработчики	Митрофанова Анна Владимировна, кандидат географических наук, доцент
--------------	---

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Интеллектуальные цифровые технологии в сфере сервиса»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель: Цеслик Кирилл Николаевич, ст. преп.**

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Интеллектуальные цифровые технологии в сфере сервиса».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## 1. Наименование дисциплины: «Информационные технологии в индустрии гостеприимства».

**Цель изучения дисциплины:** формирование представления об основных тенденциях развития и сферах применения информационных технологий в сфере сервиса; изучение современных Интернет-сервисов, IT-решений и приложений для сервиса; получение базовых знаний и навыков применения WEB-аналитики и Интернет-маркетинга для организации продаж услуг сервиса.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ОПК-1.1 Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ОПК-1.2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ОПК-1.3 Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере	<b>Знать:</b> методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса. <b>Уметь:</b> определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса. <b>Владеть:</b> основными программными продуктами в профессиональной сфере.

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Интеллектуальные цифровые технологии в сфере сервиса» представляет собой дисциплину базовой части блока дисциплин подготовки студентов.

## 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по



формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Название раздела	Содержание раздела
1.	Цифровая трансформация бизнеса в сфере сервиса.	Понятие о цифровой экономике. Роль и место сервиса в цифровой экономике. Цифровая трансформация бизнеса в сфере сервиса, понятие «Digital Service»
2.	Информационные технологии в цепочке создания ценностей услуги сервиса.	Взаимосвязь между информационными, интеллектуальными, социальными, культурными, психологическими аспектами при формировании услуги сервиса в цифровую эру. Понятие о «цифровой бизнес-экосистеме» в сервисе как мультидисциплинарной области знаний.
3.	Архитектура информационной системы создания услуги сервиса.	Информационные процессы как часть логистической системы создания услуги сервиса. Трансформация данных в знания в сфере сервиса. Понятие о digital user experience. Роль и место digital user experience в сфере сервиса. Формирование цифровой архитектуры в сфере сервиса.
4.	Интернет и бизнес в сфере сервиса	Основные преимущества использования Интернет в бизнесе в сфере сервиса. Анализ возможностей использования Интернет и электронной коммерции в сервисе, особенности применения и эффективность. Обзор современных Интернет ресурсов – сайты сервисных компаний, порталы, поисковые и рекомендуемые сети, социальные сообщества. Обзор систем управления сайтами (CMS). Установка внешних устройств. Проводник.
5.	Data Analysis в сфере сервиса.	Анализ данных в цифровом сервисе: роль, место, значение. Понятие web mining. Понятие «рекомендательная система». Обзор существующих рекомендательных систем. Роль рекомендательных систем в современном сервисе. Интеграция рекомендательных систем и социальных сетей. Понятие «BI-система». Многомерный анализ данных (OLAP), прогнозирование в бизнесе в сфере сервиса. Современные средства поддержки принятия решения для сервиса.
6.	Social Media и Mobile Application в сервисе.	Обзор социальных сетей. Возможности и практические подходы использования социальных

		сетей и сообществ в сервисе. Понятие social media mining. Основные операционные системы для мобильных устройств. Основные отличия приложений для мобильных устройств. Тренды развития сервисных приложений для мобильных устройств
7.	Понятие digital-маркетинга в сервисной организации: цели, задачи, методы реализации и оценка. Комплексная маркетинговая стратегия. Основные инструменты digital-маркетинга в сервисной организации.	Понятие digital-маркетинга в сервисной организации: цели, задачи, методы реализации и оценка. Комплексная маркетинговая стратегия. Основные инструменты digital-маркетинга в сервисной организации
8.	Оценка эффективности работы инструментов digital-маркетинга. Принципы работы с аналитикой. Инструменты digital-маркетинга для разных типов сервисных организаций. Особенности внедрения и оценки в сервисных организациях.	Оценка эффективности работы инструментов digital-маркетинга. Принципы работы с аналитикой. Инструменты digital-маркетинга для разных типов отелей. Особенности внедрения и оценки в туристическом, загородном, бизнес-отелях
9.	Специалист по маркетингу в сервисной организации: требования, функции и контроль. CRM в сервисной организации. Функции и возможности. Роль CRM в digital-маркетинговом процессе.	Специалист по маркетингу в сервисной организации: требования, функции и контроль. CRM в сервисной организации. Функции и возможности. Роль CRM в digital-маркетинговом процессе.
10.	Рынок онлайн продажи услуг сервиса. Основные сегменты. Ключевые игроки. Тенденции рынка.	Рынок онлайн продажи услуг сервиса. Основные сегменты. Ключевые игроки. Тенденции рынка.
11.	Технологии дистрибуции услуг сервиса. Типы участников рынка и их роли. Технологические решения для услуг сервиса. Направления развития сервисов.	Технологии дистрибуции услуг сервиса. Типы участников рынка и их роли. Технологические решения для услуг сервиса. Направления развития сервисов.
12.	Digital трансформация деятельности в сфере сервиса. Технологические решения. Динамическое пакетирование услуг в сервисе и проблемы его внедрения на российском рынке.	Digital трансформация деятельности в сфере сервиса. Технологические решения. Динамическое пакетирование услуг в сервисе и проблемы его внедрения на российском рынке.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Лекция 1. Цифровая трансформация бизнеса в сфере сервиса.

Лекция 2. Информационные технологии в цепочке создания ценностей услуги сервиса.

Лекция 3. Архитектура информационной системы создания услуги сервиса.

Лекция 4. Интернет и бизнес в сфере сервиса

Лекция 5. Data Analysis в сфере сервиса.

Лекция 6. Social Media и Mobile Application в сервисе.

Лекция 7. Понятие digital-маркетинга в отеле: цели, задачи, методы реализации и оценка. Комплексная маркетинговая стратегия. Основные инструменты digital-маркетинга в сервисной организации.

Лекция 8. Оценка эффективности работы инструментов digital-маркетинга. Принципы работы с аналитикой. Инструменты digital-маркетинга для разных типов сервисных организаций. Особенности внедрения и оценки в сервисных организациях.

Лекция 9. Специалист по маркетингу в сервисной организации: требования, функции и контроль. CRM в сервисной организации. Функции и возможности. Роль CRM в digital-маркетинговом процессе.

Лекция 10. Рынок онлайн продажи услуг сервиса. Основные сегменты. Ключевые игроки. Тенденции рынка.

Лекция 11. Технологии дистрибуции услуг сервиса. Типы участников рынка и их роли. Технологические решения для услуг сервиса. Направления развития сервисов.

Лекция 12. Digital трансформация деятельности в сфере сервиса. Технологические решения. Динамическое пакетирование услуг в сервисе и проблемы его внедрения на российском рынке.

Рекомендуемый перечень тем *практических занятий*

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия
1.	Основы цифровой деятельности в сфере сервиса и основные механизмы цифровой экономики.	Практическое занятие № 1. Экономический смысл, контекст, механизмы и виды интеллектуальных цифровых технологий. Практическое занятие № 2. Разнообразие интеллектуальных цифровых технологий в сфере сервиса. Практическое занятие № 3. Механизмы взаимодействия бизнеса, науки, государства и общества в контексте цифровой экосистемы и экономики (зарубежный опыт и отечественная практика). Практическое занятие № 4. Концепции цифровых процессов в зарубежной и отечественной науке. Практическое занятие № 5. Цифровая деятельность в сфере сервиса: организация, управление и инфраструктура.

2.	Цифровые платформы в сфере сервиса	Практическое занятие № 6. Анализ популярных шеринг-сервисов. Практическое занятие № 7. Сравнительная характеристика поисковых систем. Практическое занятие № 8. Оценка возможности интерактивных витрин сервисных организаций
----	------------------------------------	---

Лабораторные работы не предусмотрены.

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по всем темам из п. 6 настоящей рабочей программы.

2. Работа на практических занятиях, предусматривающих решение задач, по соответствующим темам из п. 6 настоящей рабочей программы.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## 7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал

прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Цифровая трансформация бизнеса в сфере сервиса.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Информационные технологии в цепочке создания ценностей услуги сервиса.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Архитектура информационной системы создания услуги сервиса.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Интернет и бизнес в сфере сервиса	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Data Analysis в сфере сервиса.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Social Media и Mobile Application в сервисе.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Понятие digital-маркетинга в сервисной организации: цели, задачи, методы реализации и оценка. Комплексная маркетинговая стратегия.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Основные инструменты digital-маркетинга в сервисной организации.		
Оценка эффективности работы инструментов digital-маркетинга. Принципы работы с аналитикой. Инструменты digital-маркетинга для разных типов сервисных организаций. Особенности внедрения и оценки в сервисных организациях.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Специалист по маркетингу в сервисной организации: требования, функции и контроль. CRM в сервисной организации. Функции и возможности. Роль CRM в digital-маркетинговом процессе.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Рынок онлайн продажи услуг сервиса. Основные сегменты. Ключевые игроки. Тенденции рынка.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Технологии дистрибуции услуг сервиса. Типы участников рынка и их роли. Технологические решения для услуг сервиса. Направления развития сервисов.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Digital трансформация деятельности в сфере сервиса. Технологические решения. Динамическое пакетирование услуг в сервисе и проблемы его внедрения на российском рынке.	ОПК-1.1 ОПК-1.2	Опрос. Тест
Основы цифровой деятельности в сфере сервиса и основные механизмы цифровой экономики.	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3	Выполнение практических заданий.
Цифровые платформы в сфере сервиса.	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3	Выполнение практических заданий.

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля**

### **Пример практических заданий**

1. Дать характеристику существующим средствам и методам продвижения сайтов сервисных организаций.
2. Разработайте проект сбора данных из социальных сетей и последующего их анализа для продвижения услуг сервиса.
3. Приведите примеры методов прогнозирования, применяемых в сфере сервиса.

### **Примерные темы докладов:**

1. Современные глобальные системы бронирования
2. Интернет-маркетинг сервисной организации – основные подходы
3. Туристические Интернет-порталы и их основные возможности.

### **Пример тестовых заданий**

- 1) Какие преимущества предоставляют цифровые технологии по сравнению с традиционными форматами ведения экономической деятельности?
  - а) возможность практически бесконечного воспроизведения информации без ущерба для качества;
  - б) широкий диапазон типов информации, с которой работают цифровые технологии (текст, медиа и т.п.);
  - в) высокая скорость передачи информации;
  - г) высокая защищенность технологических и организационных инноваций.
- 2) Какой признак позволяет идентифицировать цифровую экономику?
  - а) информатизация сферы управления;
  - б) интеграция физических и цифровых объектов в сфере производства и потребления;
  - в) формирование сетевой модели экономической деятельности;
  - г) развитие интернет-коммуникаций как средства обмена информацией
- 3) Какая из технологий цифровой экономики ориентирована на формирование децентрализованных хранилищ данных?
  - а) «большие данные»;
  - б) беспроводная связь;
  - в) блокчейн-технология;
  - г) сенсорика
- 4) Современная цивилизация живет в мире третьей промышленной революции. Вместе с тем скоро должна произойти четвертая. Какая технология считается ее частью?
  - а) роботы на производстве;
  - б) интернет вещей;
  - в) термоядерный синтез;
  - г) механизация производства.
- 5) Какой факт о блокчейне является неверным?
  - а) как только операция выполнена, записи о ней необратимы;
  - б) участники блокчейна общаются через центральный узел;
  - в) каждый член сообщества имеет доступ ко всей информации и истории;
  - г) каждому пользователю присвоен адрес, состоящий из более 30 символов.

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

#### *Перечень вопросов к зачету:*

1. Понятие «информационная система». Роль информационных систем в современном мире.
2. Этапы и тренды развития информационных технологий в сфере сервиса. Перспективные направления информатизации сферы сервиса.
3. Понятие «стратегия фирмы». Каким образом информационные технологии могут оказывать влияние на стратегию сервисной организации?
4. Конкуренция на рынке услуг сервиса и взаимосвязь между конкурентоспособностью и информационными технологиями.
5. Интернет-технологии в сервисе: этапы и основные направления взаимодействия, перспективные тенденции.
6. Электронная коммерция в сфере сервиса.
7. Современные Интернет-ресурсы для бизнеса в сфере сервиса.
8. Системы управления сайтами (CMS-системы).
9. Применение Web-сервисов в сфере сервиса. Системы online-бронирования.
10. Возможности использования социальных сетей в бизнесе в сфере сервиса.
11. Мировая и российская практика использования социальных сетей в сервисе.
12. Понятия «рекомендательная система». Роль рекомендательных систем в современном бизнесе сферы сервиса.
13. Взаимосвязь рекомендательных систем и социальных сетей в сервисе. Основные тенденции развития рекомендательных и поисковых систем для бизнеса в сфере сервиса.
14. Информационно-поисковые системы.
15. Современные мобильные платформы. Мобильные приложения для сервиса: основные особенности, практики использования.
16. Мобильные приложения для сервиса: архитектура и технологии.
17. Понятие «business intelligence» и «BI-система». Методы анализа и прогнозирования в бизнесе в сфере сервиса.
18. Системы поддержки принятия решений в бизнесе сферы сервиса.
19. Методы продвижения услуг сервиса в Интернет: основные особенности, преимущества, эффективность.
20. Средства WEB-аналитики. Интернет-маркетинг услуг сервиса.
21. Какие основные задачи стоят перед digital-маркетингом в независимой и сетевой сервисной организации?
22. Какие маркетинговые методы используются для реализации digital-маркетинга?
23. С помощью каких инструментов аналитики можно оценить эффективность digital-маркетинга?
24. Что включает в себя комплексная маркетинговая стратегия?
25. Какие основные инструменты digital-маркетинга могут применяться в сервисной организации?
26. Какие параметры работы с аналитикой можно выделить?
27. Какие инструменты digital-маркетинга могут применяться в разных типах сервисных организаций?
28. Каковы алгоритмы внедрения digital-стратегии в сервисных организациях?
29. Понятие эффективности digital-маркетинга в сервисной организации.
30. Какие инструменты можно использовать для оценки эффективности digital-маркетинга в сервисных организациях?
31. Какие функции выполняет специалист по digital-маркетингу в сервисной организации?



32. Какие основные требования к знаниям и компетенциям специалиста по digital-маркетингу?
33. Какие методы контроля специалиста по digital-маркетингу в сервисной организации существуют?
34. Какие функции и возможности CRM-системы в работе сервисной организации?

Оценка по результатам зачета – «зачтено» и «не зачтено»

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### **Основная литература**

1. Информационные системы и цифровые технологии : учебное пособие в 2-х частях. Ч. 1 / В.В. Трофимов, М.И. Барабанова, В.И. Кияев, Е.В. Трофимова ; под ред. профессоров В.В. Трофимова и В.И. Кияева. – СПб: Изд-во СПбГЭУ, 2020. – 254 с.

2. Информационные системы и цифровые технологии: учебное пособие в 2-х частях. Ч. 2 / М.И. Барабанова, О.П. Ильина, В.И. Кияев, В.Ф. Минаков, Т.А. Макаrchук; под ред. профессоров В.В. Трофимова и В.И. Кияева. – СПб: Изд-во СПбГЭУ, 2020.–270с.

### **Дополнительная литература**

1. Попов, Ю.И. Управление проектами: учебное пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 208 с. – (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-002337-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1153780> (дата обращения: 17.01.2023). – Режим доступа: по подписке.

2. Хлебников А.А. Информационные технологии: учебник / А.А. Хлебников. – М.: КНОРУС, 2022. – 466 с

## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по MBA
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- MS Accesss, MS Publisher, MS Project

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Кризисный менеджмент в сервисной деятельности»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Сафонова И.Ю., канд. экон. наук, доцент.

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Кризисный менеджмент в сервисной деятельности»....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Виды учебной работы по дисциплине.....	4
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.....	5
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	6
7. Методические рекомендации по видам занятий.....	8
8. Фонд оценочных средств.....	8
8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.....	8
8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля.....	9
8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине.....	13
8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания.....	15
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	17
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	16
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	16
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	17

## 1. Наименование дисциплины: «Кризисный менеджмент в сервисной деятельности».

Цель изучения дисциплины:

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление	ОПК-1.1 Формулирует направления деятельности по реализации ОПК-1.2 Использует основные методы и приемы анализа ОПК-1.3 Определяет виды работ по организационной диагностики и организационному проектированию деятельности организаций ОПК-1.4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	<b>Знать:</b> -природу кризисных явлений социально-экономическом развитии, -принципы кризисного менеджмента, -основные черты и содержание сложившейся в России системы банкротства в отношении сервисных организаций, -особенности антикризисной стратегии, <b>Уметь:</b> -анализировать деятельность сервисной организации с точки зрения её устойчивости к кризисам, -диагностировать признаки банкротства предприятий, -использовать инструменты и методы кризисного менеджмента, - использовать нормативные и правовые документы по вопросам антикризисного управления, <b>Владеть:</b> -методами реализации основных управленческих функций на предприятии в период кризиса, -навыками разработки основных положений антикризисной стратегии организации в сфере бизнеса

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.05 «Кризисный менеджмент в сервисной деятельности» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

## 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю,

выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Понятие, причины, виды кризисов сервисных организаций	Понятие, причины возникновения кризисов сервисных организаций. последствия кризиса. Разновидности кризисов. Классификация кризисов. Проблематика кризиса, масштаб кризиса, стадия проявления кризиса, область развития, охваченная кризисом, причины кризиса, возможные последствия кризиса, острота кризиса. Особенности кризисного менеджмента управления. Эффективность кризисного менеджмента.
2	Система банкротства	Понятия: несостоятельность, неплатежеспособность, банкротство. Понятие фиктивного, умышленного банкротства. Принципы системы банкротства России. Правовое обеспечение системы банкротства РФ. Законодательство о несостоятельности (банкротстве) предприятий и кредитных организаций. Информационное и нормативно-



		методическое обеспечение системы банкротства. Участники системы банкротства предприятий. Основные процедуры механизма банкротства предприятий. Меры антикризисного государственного регулирования для сервисных организаций.
3	Диагностика и прогнозирование кризисов	Понятие диагностики. Принципы диагностики. Информационное обеспечение процесса диагностики. Виды и методы, подходы диагностики и прогнозирования кризиса. Экспресс-диагностика на основе показателей финансовой устойчивости. Экспресс-диагностика, основанная на анализе аналитических показателей для предприятий. Прогнозирование банкротства организаций.
4	Антикризисная стратегия и оздоровление сервисных организаций	Стратегический подход и разработка антикризисной стратегии предприятия. Виды стратегий и их особенности. Характеристика антикризисной стратегии. Виды преобразований и реорганизации предприятий. Финансовое оздоровление сервисных организаций Особенности финансового оздоровления предприятия на различных этапах процесса банкротства.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

*Тема 1. Понятие, причины, виды кризисов сервисных организаций*

*Тема 2. Особенности системы банкротства*

*Тема 3. Диагностика и прогнозирование кризисов*

*Тема 4. Антикризисная стратегия и оздоровление сервисных организаций*

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1. Понятие, причины, виды кризисов сервисных организаций.

Вопросы для обсуждения:

Роль кризисов в развитии организации. Причины кризисов. Основные виды кризисов деятельности организации. Причины кризисов сервисных организаций. Последствия кризисов предприятия.

Тема 2. 1. Система банкротства

Вопросы для обсуждения:

Характеристики и принципы системы банкротства. Правовое обеспечение системы банкротства в РФ. Законодательство о несостоятельности (банкротстве) предприятий. Виды

банкротства организаций Основные процедуры механизма банкротства. Ликвидация предприятия. Меры антикризисного государственного регулирования для сервисных организаций в период кризисных явлений в экономике.

### Тема 3. Диагностика кризисов

Вопросы для обсуждения:

Понятие, виды, подходы, методы диагностики. Основные этапы и методы экспресс-диагностики. Основные показатели, нормативы, используемые в методиках экспресс-диагностики.

### Тема 4. Прогнозирование кризисов

Вопросы для обсуждения:

Понятие, виды, подходы, методы диагностики. Изучение на практических примерах российских и зарубежных методик прогнозирования банкротства.

### Тема 5. Антикризисная стратегия сервисных организаций

Вопросы для обсуждения:

Стратегия и тактика в антикризисном управлении. Значение стратегии в антикризисном управлении. Разработка антикризисной стратегии. Изучение на практических примерах вопросы разработки антикризисной стратегии для сервисной организации.

Тема 6 Преобразования и финансовое оздоровление предприятий в условиях кризиса.

Вопросы для обсуждения:

Финансовое оздоровление предприятия: основные мероприятия и управление.

Реструктуризация как способ преобразования и финансового оздоровления предприятия.

### Требования к самостоятельной работе студентов

Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам:

Тема 1. Понятие, причины, виды кризисов сервисных организаций

Тема 2. Система банкротства

Тема 3. Диагностика и прогнозирование кризисов

Тема 4. Антикризисная стратегия и оздоровление сервисных организаций

Выполнение расчетов темам:

Тема 3. Диагностика и прогнозирование кризисов.

Знакомство с показателями и методиками, выполнение расчетов на примере конкретных сервисных организаций.

Знакомство с показателями и методиками, прогнозирования банкротства выполнение расчетов на примере конкретных сервисных организаций.

3. Разработка рекомендаций для конкретного сервисного предприятия по вопросам антикризисной стратегии: Тема 4. Антикризисная стратегия и оздоровление сервисных организаций

Разработка рекомендаций для конкретного сервисного предприятия по вопросам его финансового оздоровления.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и

применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## **8. Фонд оценочных средств**

### **8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно

связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 1. Понятие, причины, виды кризисов сервисных организаций	ОПК-1.1. ОПК-1.2. ОПК-1.3. ОПК-1.4.	<i>Опрос, тестирование</i>
Тема 2. Система банкротства	ОПК-1.1. ОПК-1.2. ОПК-1.3. ОПК-1.4.	<i>Опрос, тестирование</i>
Тема 3. Диагностика и прогнозирование кризисов	ОПК-1.1. ОПК-1.2. ОПК-1.3. ОПК-1.4.	<i>Тестирование, решение задач</i>
Тема 4. Антикризисная стратегия и оздоровление сервисных организаций	ОПК-1.1. ОПК-1.2. ОПК-1.3. ОПК-1.4.	<i>Опрос, тестирование</i>
	ОПК-1.1. ОПК-1.2. ОПК-1.3. ОПК-1.4.	<i>экзамен</i>

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Тема 1. Понятие, причины, виды кризисов сервисных организаций

Примерные вопросы для проведения опроса:

1. Понятие, причины, виды и последствия кризисов
2. Цикличность экономики и кризисы.
3. Человеческий фактор в кризисном менеджменте
4. Причины и особенности кризиса организации сервиса.

Примерные тестовые задания:

### 1. Объективные причины кризисов:

- связаны с циклическими потребностями модернизации и реструктуризации,
- объясняются ошибками и просчетами в управлении,
- связаны с особенностями стиля управления,
- обусловлены особенностями климата.

### 2. Отрицательная роль кризиса состоит:

- в возможности резких негативных изменений,
- в появлении признаков нового цикла,
- в колебаниях уровня производительности труда,
- в снижении общего уровня затрат на осуществление деятельности.

3. Положительная роль кризиса состоит: в

- выходе на новый уровень социально-экономического развития,
- избавлении от неэффективных производств,
- разрастании внутренних конфликтов,
- избавлении от излишков производственных площадей.

4. В распознавании кризиса важным является:

- определение эффективности и проблематики,
- выявление причин,
- оценка последствий,
- преодоление противоречий.

5. Найдите соответствие:

- фактор кризиса,
- причина кризиса,
- масштаб кризиса,
- симптом кризиса,
- кадровый голод,
- истощение природного ресурса,
- увеличение убытков,
- нарушение правил управления предприятием.

Тема 2. Система банкротства

Примерные вопросы для проведения опроса:

1. Правовое обеспечение системы банкротства в РФ. Законодательство о несостоятельности (банкротстве) предприятий
2. Субъекты банкротства предприятий, сервисных организаций.
3. Процедуры несостоятельности (банкротства) и мероприятия, их сопровождающие

Примерные тестовые задания:

1. **Мировое соглашение может быть заключено:**

- после утверждения мирового соглашения внешним управляющим,
- на любом этапе производства дел о банкротстве,
- согласования с административным управляющим,
- после уплаты долгов первой и второй очередей.

2. **Процедура финансового оздоровления имеет целью:**

- получение финансовой поддержки от государства,
- реализация графика погашения кредиторской задолженности,
- реструктуризация задолженности,
- использование возможностей отсрочки по долгам.

3. **Мораторий на удовлетворение требований кредиторов по денежным обязательствам распространяется на:**

- оплату судебных расходов,
- начисление неустоек в размере их требований,
- исполнение требований о взыскании задолженности по налогам,
- требование о выплате вознаграждения арбитражному управляющему

4. **Имущество, которое может быть включено в конкурсную массу гражданина:**

- земельный участок под строительство ИЖД

- квартира, где проживает семья гражданина
- мебельный гарнитур,
- легковой автомобиль, принадлежащий гражданину-должнику.

**5. В ходе процедуры реструктуризации долга гражданин самостоятельно может:**

- купить транспортное средство в сумме 800 тыс. руб.
- взять кредит в размере 1 000 тыс. руб.
- открыть банковский счет в размере 45 тыс. руб.

Тема 3. Диагностика и прогнозирование кризисов

Примерные тестовые задания:

**1. Для оценки уровня угрозы банкротства применяются показатели**

- Коэффициент рентабельности капитала
- точка безубыточности
- коэффициент текущей ликвидности
- степень платежеспособности организации,

**2. Какие признаки свидетельствуют о финансовой неустойчивости предприятия?**

- увеличение себестоимости при неизменном производстве
- массовые конфликты в коллективе
- физически и морально устаревшая материально-техническая база,
- норма рентабельности ниже, чем у конкурентов

**3. Вставьте значения, чтобы показатели 1 и 2 свидетельствовали о том, что предприятие неплатежеспособно:**

- Степень платежеспособности по текущим обязательствам  $> 3$
- Коэффициент текущей ликвидности  $< 1$

**4. В ходе анализа на предмет определения признаков преднамеренного банкротства выявляются сделки:**

- на условиях залога имущества,
- не обеспеченные имуществом
- по замене одних обязательств другими на невыгодных условиях
- на условиях продажи имущества
- по приобретению неликвидного имущества

**5. Разность между суммой дисконтированных денежных потоков за весь жизненный цикл инвестиций и стоимостью первоначальных затрат на проект - это**

- чистая приведенная стоимость
- чистый денежный поток
- инвестиционный доход,
- величина окупаемости инвестиций

Примерные задачи:

1. Задача. В отношении сервисной организации ООО «Малина» возбуждено дело о банкротстве, осуществляется процедура наблюдения. По результатам анализа арбитражным управляющим выяснено, что безубыточная деятельность должника возможна, а средняя квартальная прибыль в прогнозный период может составить 36 млн. руб.

Сумма прибыли в результате продажи имущества, не участвующего в производственной деятельности должника, по итогам проведенного анализа составила 130 млн. руб.

Ставка рефинансирования - 7,5 %.

Сумма требований, включенных в реестр требований кредиторов должника, составляет:

- по требованиям кредиторов второй очереди: 22 млн. руб.,
- по требованиям кредиторов третьей очереди:
- основной долг: 250 млн. руб.,
- штрафные санкции 76 млн. руб.

1. обосновать возможность восстановить платежеспособность в процедурах банкротства за счет внутренних ресурсов (продажа имущества и прибыль от деятельности).

2. рекомендовать наиболее целесообразную процедуру для должника после наблюдения. (составлено на основе учебного пособия: Кован С.Е. Антикризисный менеджмент.

Антикризисный консалтинг. Решение типовых задач. Практикум: учебное пособие. – Москва: Проспект, 2023)

Задача. Изучите методику оценки финансового состояния предприятий на основе Правил проведения арбитражным управляющим финансового анализа, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25 июня 2003 г. N 367.

Оценить финансово-экономическое состояние предприятия.

Таблица 1-Основные финансовые результаты деятельности предприятия (баланс)

Показатель	2021	2020	2019
Нематериальные активы	5	5	0
Основные средства	4472	402	360
<b>Итого по разделу I - Внеоборотные активы</b>	<b>4477</b>	<b>407</b>	<b>360</b>
Запасы	22166	12257	9162
Дебиторская задолженность	6502	0	0
Денежные средства и денежные эквиваленты	4678	11022	606
Прочие оборотные активы	2100	5856	10277
<b>Итого по разделу II - Оборотные активы</b>	<b>35447</b>	<b>29135</b>	<b>20045</b>
<b>БАЛАНС (актив)</b>	<b>39923</b>	<b>29542</b>	<b>20405</b>
Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)	50	50	50
Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	-1839	-199	-3203
<b>Итого по разделу III - Капитал и резервы</b>	<b>-1789</b>	<b>-149</b>	<b>-3153</b>
Заемные средства	23904	14479	11456
<b>Итого по разделу IV - Долгосрочные обязательства</b>	<b>23904</b>	<b>14479</b>	<b>11456</b>
Заемные средства	480	0	0
Кредиторская задолженность	17328	10188	12102
Доходы будущих периодов	0	5024	0
<b>Итого по разделу V - Краткосрочные обязательства</b>	<b>17808</b>	<b>15212</b>	<b>12102</b>
<b>БАЛАНС (пассив)</b>	<b>39923</b>	<b>29542</b>	<b>20405</b>

Таблица 2 – Основные финансовые результаты деятельности предприятия (отчет по прибыли)

Показатель	2021	2020	2019
Выручка	193241	117256	132993
Себестоимость продаж	187801	109189	117413
<b>Валовая прибыль (убыток)</b>	<b>5440</b>	<b>8067</b>	<b>15580</b>

Коммерческие расходы	0	1376	0
Управленческие расходы	7140	0	0
<b>Прибыль (убыток) от продаж</b>	<b>-1700</b>	<b>6691</b>	<b>15580</b>
Проценты к получению	65	0	0
Прочие доходы	7586	448	352
Прочие расходы	2268	0	3694
<b>Прибыль (убыток) до налогообложения</b>	<b>3683</b>	<b>7139</b>	<b>12238</b>
<b>Чистая прибыль (убыток)</b>	<b>-3849</b>	<b>2798</b>	<b>7403</b>

#### Тема 4. Антикризисная стратегия и оздоровление сервисных организаций

Примерные вопросы для проведения опроса:

1. Стратегия деятельности предприятия в период кризиса.
2. Виды стратегий деятельности предприятия в период кризиса.
3. Понятие и процедуры финансового оздоровления предприятия.
4. Основные мероприятия по финансовому оздоровлению кризисного предприятия.

Примерные тестовые задания:

1. **Антикризисная стратегия характеризуется признаками**
  - привлечение кредитов на любых условиях,
  - *поддержание равновесия в удовлетворении интересов инвесторов, наёмных работников*
  - *модернизация традиционных видов производства*
  - основное внимание интересам собственника и инвестора
  - основное внимание долгосрочным программам
2. Внутренним источником финансирования кризисного предприятия является
  - эмиссия ценных бумаг
  - лизинг оборудования
  - банковский кредит
  - *продажа и аренда оборудования*
3. Методы реструктуризации собственности
  - работа с дебиторами
  - *размещение акций*
  - *консолидация акций*
  - своевременная выплата дивидендов
4. Отличительные особенности кризисного плана финансового оздоровления
  - *ориентир на короткие сроки окупаемости капвложений,*
  - ориентир на капвложения за счет внешних источников финансирования,
  - *жесткий подход к определению центров затрат*
  - оценка рисков
5. Работодатель имеет право уволить работника, находящегося на больничном:
  - при принятии решения о приостановлении производства
  - *при ликвидации предприятия,*
  - при финансовом оздоровлении предприятия,
  - при сокращении штатов

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Кризисы в социально-экономическом развитии общества
2. Причины и виды кризисов сервисных организаций



3. Первопричины и виды экономических кризисов
4. Экономическая теория о причинах экономических циклов и экономических кризисов
5. Распознавание кризисов в социально-экономических системах
6. Особенности кризисов на уровне сервисной организации
7. Понятие и причины кризисов на уровне сервисной организации
8. Основные фазы кризиса предприятия, сервисной организации
9. Роль государства в регулировании деятельности сервисных организаций в период кризиса
10. Меры антикризисного государственного регулирования для сервисных организаций.
11. Принципы и методы антикризисного управления
12. Механизмы антикризисного управления
13. Анализ деятельности организации в технологии антикризисного управления для сервисных организаций
14. Технология разработки управленческих решений в антикризисном управлении
15. Роль и место антикризисного управления в системе менеджмента организации
16. Признаки и порядок установления банкротства предприятий, сервисных организаций
17. Процедуры, применяемые в отношении несостоятельного предприятия
18. Порядок удовлетворения обязательств должника- предприятия
19. Состав и особенности системы банкротства в РФ
20. Диагностика признаков несостоятельности (банкротства) предприятия, сервисной организации
21. Диагностика в системе антикризисного управления предприятием
22. Отечественные и зарубежные методы прогнозирования банкротства предприятий, сервисных организаций
23. Виды банкротства и их диагностика
24. Особенности антикризисной стратегии предприятия, сервисной организации
25. Разработка стратегии и тактики антикризисного управления сервисной организации
26. Основные этапы разработки антикризисной стратегии сервисной организации
27. Технологии антикризисного управления
28. Преобразования кризисного предприятия.
29. Особенности финансового оздоровления предприятия на различных этапах процесса банкротства.
30. Финансовое оздоровление сервисной организации

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение,</i>	отлично	86-100

		решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий		
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	Менее 55

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### **Основная литература**

1. Инструменты и методы антикризисного управления: учебник / под ред. А. Н. Ряховской, Л. В. Волкова. — Москва : Магистр, 2021. — 624 с. - ISBN 978-5-16-109673-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1779662>

### **Дополнительная учебная литература**

2. Антонов Г.Д. Антикризисное управление организацией. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 143 с. <https://znanium.com/read?id=352048>

3. Антикризисное управление социально-экономическими системами : монография / А. В. Борщева, Д. А. Ермилина, М. С. Санталова, И. В. Соклакова ; под. ред. М. С. Санталовой. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2021. - 236 с. - ISBN 978-5-394-04128-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1428051> (дата обращения: 28.01.2023). – Режим доступа: по подписке.

4. Васин С.М., Шутков В.С. Антикризисное управление. – М. : РИОР: ИНФРА-М, 2023. – 272 с. <https://znanium.com/read?id=352048>

5. Зуб, А. Т. Антикризисное управление организацией : учебное пособие / А.Т. Зуб, Е.М. Панина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 256 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0327-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1832368>
6. Орехов, В. И. Антикризисное управление : учебное пособие / В. И. Орехов, К. В. Балдин, Т. Р. Орехова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 378 с. - (Высшее образование: Бакалавриат (Финуниверситет)). - ISBN 978-5-16-016175-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1085324>
7. Хаберлер, Г. Процветание и депрессия. Теоретический анализ циклических колебаний : монография / Г. Хаберлер ; пер. с англ. О. Г. Клесмет, И. М. Осадчая, Р. Х. Хафизова. — 4-е изд. - Москва ; Челябинск : Социум, 2020. - 476 с. - ISBN 978-5-91603-681-7. - Текст : электронны. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1208955>
8. Экономика предприятия (организации, фирмы) : учебник / О.В. Девяткин, Н.Б. Акуленко, С.Б. Баурина [и др.] ; под ред. О.В. Девяткина, А.В. Быстрова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 777 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_594d2cb99ad737.28899881. - ISBN 978-5-16-012823-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1911262>
9. Гомилевская, Г. А. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме : учебник / Г. А. Гомилевская, Т. В. Терентьева, А. С. Квасов. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование). — DOI: <https://doi.org/10.12737/1712-8>. - ISBN 978-5-369-01712-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/995619>

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

«Маркетинг сервисной деятельности»

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Семенова Людмила Валерьевна, кандидат экономических наук, доцент.  
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Маркетинг сервисной деятельности»
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## 1. Наименование дисциплины: «Маркетинг сервисной деятельности».

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов знания в сфере маркетинга сервисной деятельности, особенностях применения маркетинговых стратегий для развития рынка сервисных услуг, а также формирование у студентов знания об основных понятиях в области продаж в индустрии сервиса, об основных способах и направлениях продаж, содержания и особенностях их реализации, сущности и их специфики.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Демонстрирует знание методов формирования команды и управления командной работой УК-3.2 Разрабатывает и реализует командную стратегию в групповой деятельности для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> теоретические основы современного маркетинга с учетом передового отечественного и зарубежного опыта; структуру процесса продажи, ее экономические и психологические компоненты; теоретические основы проектирования функциональных процессов сервисных организаций на основе применения современных технологий; <b>Уметь:</b> решать задачи, активно использовать и применять теоретические знания, отвечая на конкретные вопросы; использовать знание принципов организационного построения сервисных организаций и технологии оказания услуг для формирования и предоставления сервисных услуг, соответствующих запросам потребителей; <b>Владеть:</b> информацией о современном развитии маркетинга в сфере сервиса

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Маркетинг сервисной деятельности» представляет собой факультативную дисциплину образовательной программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 «Сервис» направления подготовки «Формирование и развитие сервисных организаций».

## 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы



студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	<b>Маркетинг организаций сферы сервиса. Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития гостиницы.</b>	Сущность современного маркетинга. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Рынок сервисных услуг и его компоненты. Роль маркетинга в бизнесе. Основные подходы к комплексу маркетинга сервисных предприятий: «Четыре Пи», «Семь Пи», «Девять Пи» в сервисном маркетинге. Оценка конкурентоспособности сервисных организаций. Стратегии успешной конкуренции. Маркетинговая среда сервисной организации. Ситуационный анализ маркетинговой среды. Матрица SWOT. PEST-анализ. Определение портфеля стратегий для предприятия. Маркетинговый план и маркетинговый отчет.
2	<b>Сегментация и позиционирование сервисных услуг</b>	Рыночная сегментация сервисных услуг: основные критерии, процесс и признаки сегментации. Поиск и определение привлекательности целевого рыночного сегмента. Сегментирование и план маркетинга. Позиционирование сервисных продуктов на рынке.
3	<b>Маркетинговые исследования в бизнесе сферы сервиса</b>	Распределение и сбыт услуг сервисного предприятия. Группы потребителей, их характеристики и факторы, оказывающие влияние на потребителей сервисных услуг. Покупательское поведение потребителя. Процесс покупки сервисной услуги. Рынок организованных покупателей сервисных услуг: характеристика потребителей и особенности принятия

		решения о покупке. Маркетинговая информационная система. Виды информации. Основные способы сбора информации: наблюдение, опрос, «маркетинговая разведка», кабинетное исследование и т. д. Инструментарий маркетинговых исследований. Этапы проведения исследования. Оценка данных и прогнозирование.
4	<b>Разработка нового сервисного продукта. Внутренний маркетинг сервисной организации.</b>	Разработка нового продукта и услуги, особенности их внедрения на рынок. Формирование продуктово-рыночной стратегии. Формирование ассортиментной политики сервисного предприятия. Торговая марка в сервисном бизнесе
5	<b>Ценовая стратегия и тактика предприятий сервисного бизнеса.</b>	Цена в комплексе маркетинга сервисного предприятия. Особенности ценообразования в бизнесе. Цели и методы ценообразования на сервисные услуги. Определение и реализация ценовой стратегии.
6	<b>Введение в технологию продаж услуг предприятия сферы сервиса.</b>	Предмет изучения технологии продаж. Значение эффективных продаж в современном бизнесе.
7	<b>Реализация сервисных услуг: участники, способы и методы реализации услуг.</b>	Формирование сбытовой сети сервисной организации. Типы каналов сбыта (прямой и опосредованный). Основные формы реализации: собственные бюро продаж, агентские сети. Нетрадиционные формы сбыта услуг.
8	<b>Формирование ценности сервисных услуг в процессе продажи</b>	Понятие нужды, потребности и запроса покупателя. Приемы распознавания потребности. Позиционирование различных видов сервисных услуг. Приемы презентации услуг с учетом потребностей конкретного покупателя. Закрепление положительного имиджа предприятия, товара/услуги, продавца (менеджера) данного предприятия.
9	<b>Взаимодействие потребителей сервисных услуг</b>	Мотивация совершения покупки. Понятие клиентоориентированности сервисной организации. Позитивные последствия приобретения услуги организации сферы сервиса. Фазы приобретения услуги. Характеристики желаемых позитивных последствий: сила желаемых изменений, сила желания изменений, рациональность изменений. Типы клиентов организаций сферы сервиса

#### **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий лекционного типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Маркетинг сервисного предприятия.	Концепция маркетинга в бизнесе сферы услуг. Специфика сервисных услуг. Анализ маркетинговой среды. Разработка и
-----------------------------------	---

Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития сервисной организации.	управление продуктом. Классификация товаров и услуг сервисной организации. Основные показатели и факторы конкурентоспособности сервисной услуги. Товарная марка и товарный знак
Сегментация и позиционирование сервисных услуг.	Организованные покупатели на рынке услуг. Бенчмаркинг и маркетинговая разведка. Признаки сегментирования рынка. Этапы выбора целевого рынка. Стратегии позиционирования товара на рынке. Карты позиционирования. Принципы и требования к маркетинговым исследованиям в соответствии с Международным кодексом по практике маркетинговых и социальных исследований. Общая характеристика методов прогнозирования, применяемых в маркетинговых исследованиях. Элементы анализа конкурентов. Изучение и формирование покупательского поведения; выявление контролируемых факторов, влияющих на спрос (расчет), продажу и цены
Маркетинговые исследования. Распределение и сбыт услуг сервисной организации	Методы сбора информации. Правила (принципы) разработки анкеты. Измерения в маркетинговых исследованиях. Разработка выборочного плана и определение объема выборки на основе доверительного интервала. Ошибки при сборе данных. Контроль за качеством собираемых данных
Разработка нового сервисного продукта. Внутренний маркетинг сервисной организации	Правовая защита товарных знаков и марок. Значение концепции жизненного цикла товара в бизнесе: учет и специфика жизненного цикла в маркетинговых программах и стратегиях. Методы продления жизненного цикла товара. Классификация кривых жизненного цикла. Структура и управление каналом товародвижения в маркетинге. Этапы планирования маркетинговой логистики. Интегрированные логистические системы в маркетинге. Концепция мерчандайзинга. Каналы распределения товаров и услуг предприятия сферы сервиса
Ценовая стратегия и тактика сервисных организаций	Цена, факторы и методы формирования цены в индустрии сервиса, маркетинговые ценовые стратегии. Специфика маркетинговой деятельности на внутренних и внешних рынках, инструменты маркетинга. Интернет-маркетинг сервисных организаций
Потребители сервисных услуг. Мотивация	Потребность людей в сервисных услугах. Теории мотивации. Пирамида Маслоу. Факторы, влияющие на потребителей. Подходы к типологии клиентов сервисных организаций
Личная продажа сервисной услуги	Этапы личной продажи услуги. Методики построения опроса клиента. Методики преодоления возражений. Техники борьбы с возражениями о цене. Методики завершения продажи. Последующий контакт с клиентом. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. Документальное оформление взаимоотношений с клиентами. Особенности продаж по телефону. Техника телефонного разговора с клиентом

Лояльность клиентов сервисных организаций	Разработка программ повышения лояльности клиентов.
---	--

#### Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы по всем темам.

Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение задач, выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях.

Задание по самостоятельной работе оценивается по 4 критериям:

1) правильность и полнота содержания (в т. ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок);

2) фактологическая точность;

3) аргументированность

4) корректность оформления презентации.

По каждому критерию обучающийся может набрать максимально 1 балл, дополнительный балл обучающийся получает за умение работать с аудиторией (ораторское искусство). Таким образом, максимальная сумма баллов за презентацию по выбранной теме самостоятельной работы 5.

#### Критерии оценивания презентации по выбранной теме самостоятельной работы

Критерий	1 балл	0,75 балла	0,5 балла	0,25 балла	0 баллов
Правильность и полнота содержания (в т.ч. наличие существенных характеристик объекта исследования и выводов, корректность формулировок)	ответ правильный, полный, представлены все существенные характеристики объекта исследования и выводы, все формулировки корректны или есть незначительная погрешность в 1 формулировке	ответ правильный, в целом полный, но не представлена 1 существенная характеристика объекта исследования, и/или есть незначительные погрешности в 2 формулировках и/или выводов	ответ в целом правильный и полный, но не представлены 2 существенные характеристики объекта исследования, и/или есть 1 некорректная, двусмысленная, расплывчатая формулировка в характеристике и/или выводах	ответ в целом правильный, но неполный, не представлены 3 существенные характеристики объекта исследования при наличии общих и/или второстепенных, и/или есть 2 некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах	ответ неправильный и/или неполный, представлены общие или второстепенные характеристики, не позволяющие отличить объект исследования от других объектов, и/или есть 3 (и более) некорректные, двусмысленные, расплывчатые формулировки в характеристике и/или выводах, и/или выводы отсутствуют

Фактологическая точность	фактических неточностей и ошибок нет или допущена 1 незначительная фактическая неточность	фактических ошибок нет или допущена 1 фактическая неточность	допущены 2 фактические неточности и/или 1 негрубая фактическая ошибка	допущены 3 фактические неточности и/или 1 грубая фактическая ошибка и/или 2 негрубые фактические ошибки и/или количество фактического материала недостаточно	допущены 4 фактические неточности и/или 2 грубые фактические ошибки и/или 3 негрубые фактические ошибки и/или фактический материал не представлен
Аргументированность	все утверждения обоснованы, ошибок нет	ответ обоснован, но допущена 1 незначительная погрешность в обосновании	ответ в целом обоснован, но допущены 2 погрешности или 1 негрубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или в целом обоснован, но допущены 3 погрешности и/или 2 негрубые ошибки и/или 1 грубая ошибка в обосновании	ответ не обоснован или представлено псевдообоснование, в котором допущены 4 погрешности и/или 3 негрубые ошибки и/или 2 грубые ошибки
Корректность оформления презентации	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, учитывает все особенности восприятия визуальной информации (цветовые, шрифтовые, композиционные)	презентация раскрывает суть исследования, облегчает понимание фактического материала, но есть незначительные погрешности в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении	презентация в целом раскрывает суть исследования, но недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация в целом раскрывает суть исследования, но грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении затрудняют восприятие фактического материала	презентация отсутствует или в целом не раскрывает суть исследования, грубые недочёты в цветовом и/или шрифтовом и/или композиционном оформлении препятствуют пониманию фактического материала

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

### **Лекционные занятия.**

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

### **Практические и семинарские занятия.**

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

### **Самостоятельная работа.**

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## **8. Фонд оценочных средств**

### **8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации

обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<b>Маркетинг организаций сферы сервиса. Маркетинговая среда предприятия и выбор маркетинговой стратегии развития гостиницы.</b>	УК-3	Решение кейса
<b>Сегментация и позиционирование сервисных услуг</b>		Контрольная работа Дискуссия
<b>Маркетинговые исследования в бизнесе сферы сервиса</b>		Решение кейса Дискуссия
<b>Разработка нового сервисного продукта. Внутренний маркетинг сервисной организации.</b>		Дискуссия
<b>Ценовая стратегия и тактика предприятий сервисного бизнеса.</b>		Решение кейса Дискуссия
<b>Введение в технологию продаж услуг предприятия сферы сервиса.</b>		Дискуссия
<b>Реализация сервисных услуг: участники, способы и методы реализации услуг.</b>		Решение кейса Дискуссия
<b>Формирование ценности сервисных услуг в процессе продажи</b>		Дискуссия
<b>Взаимодействие потребителей сервисных услуг</b>		Решение кейса Дискуссия

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Текущий и промежуточный контроль знаний, умений и владений обучаемых проводится на практических занятиях в форме опроса студентов в соответствии с темами практических занятий.

№	Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов
---	----------	--------	-----------	----------

1	Полнота и содержательность	полно и содержательно	недостаточно полно и содержательно	неполно и бессодержательно
2	Аргументированность	аргументы достаточны	аргументы не достаточны	аргументы отсутствуют или не являются аргументами
3	Логичность и последовательность	логично и последовательно	1 – 2 логические ошибки	3 и более логических ошибок
4	Фактологическая точность	фактических ошибок нет	1 – 2 фактические ошибки	3 и более фактических ошибок
5	Корректность выводов и формулировок	корректны	недостаточно корректны	отсутствуют или некорректны

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится по тестам и предусматривает четыре градации оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Ниже приводится описание критериев оценки по данным градациям:

по тестам

Оценка	Требования к уровню знаний
«отлично»	Не менее 81% правильных ответов от общего количества тестов
«хорошо»	Не менее 61% правильных ответов от общего количества тестов
«удовлетворительно»	Не менее 50% правильных ответов от общего количества тестов
«не удовлетворительно»	Менее 50% правильных ответов от общего количества тестов

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Целью практикоориентированного магистрата является формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным рыночным условиям. Для этого в процессе обучения в рамках практических и самостоятельных часов предусмотрено выполнение следующих практических заданий, учитывающих реальные рыночные условия.

Ситуационные задачи.

1. В ходе серий интервью по приему на работу, Вы предлагаете трем кандидатам описать миссии компаний, где они прежде работали. Один говорит, «Получение прибыли». Второй отвечает, «Привлечение клиентов». Третий, «Борьба против голода в мире». Проанализируйте и напишите, что эти миссии говорят о каждой из компаний.



2. Напишите об одном из лидеров индустрии гостеприимства, в деятельности которого вы видите маркетинговую ориентацию. Подтвердите конкретными примерами его ориентацию на клиента, чтобы обосновать ваш выбор.

3. Проведите SWOT-анализ двух конкурирующих гостиниц г.Калининград (например: местоположение, удобства, отношение персонала, качество услуг, репутация бренда (если брендом является) и др.), представив результаты в виде матрицы.

4. Приведите примеры конкретных предприятий сферы туризма и гостеприимства (гостиница, кафе, турфирма) вашего города, использующих ту или иную стратегии управления обслуживанием для минимизация негативных аспектов специфических характеристик услуги.

5. В Калининграде открылась гостиница «Ритц» с использованием товарного знака, логотипа и фирменного стиля гостиничной цепи «Ритц», но не входящая в данную цепь. Какие законодательные документы нарушены в этом случае? Какие меры могут быть применены к владельцу гостиницы?

6. Выделить основные мотивационные аспекты потребителей в рекламном объявлении: «Приглашаем посетить гостиничное предприятие, где вы сможете комфортно отдохнуть, получить услуги питания, спортивно-оздоровительные и другие услуги».

7. В газете размещено рекламное объявление следующего содержания: приглашаем школьников провести каникулы на базе отдыха. Вам будут предоставлены услуги 5\* отеля, пивного бара, бассейна, дискотеки, спортивного зала. Определите нарушения законодательства.

8. Разработайте договор франчайзинга для передачи прав известной гостиничной цепи новому предприятию. Какие пункты договора необходимо предусмотреть в обязательном порядке?

9. К какому виду рекламы, с точки зрения законодательства, можно отнести следующее объявление: «Если Вы остановитесь в нашей гостинице, мы решим все ваши проблемы».

10. Выделите несколько целевых аудиторий для гостиничного предприятия –4\*, составьте для каждой целевой аудитории рекламное объявление и слоган.

11. Назовите основные составляющие имиджа гостиничного предприятия. Сформулируйте требования к «дресс-коду» сотрудников гостиницы.

12. Разработайте программу по формированию имиджа курортного отеля. В том числе, мероприятия ПР и стимулирования сбыта.

13. Проведите сегментацию потребителей для отеля 5\*, мотеля, курортной гостиницы, базы отдыха, бизнес-отеля.

14. В Калининграде планируется открыть новый бизнес-отель. Какие основные средства рекламы целесообразно использовать для данного предприятия? Ответ обоснуйте.

15. Общие затраты на рекламную кампанию гостиницы составили 66,2 тыс. руб. Из них на рекламу в газете потрачено – 2 тыс. руб. На рекламный ролик 54 по ТВ – 60 тыс. руб., на почтовую рассылку – 4,2 тыс. руб. При этом, на рекламу в газете пришло 200 запросов, после рекламы по ТВ – 3000 запросов, после почтовой рассылки – 500 запросов. Рассчитать среднюю стоимость 1 рекламного контакта.

16. Рассчитать эффективность рекламной кампании, если: объем реализации гостиничных услуг до проведения кампании – 130 тыс.руб. Объем реализации после проведения рекламной кампании – 160 тыс. руб. Затраты на рекламную кампанию – 20 тыс. руб. Рост цен за период проведения кампании – 15%.

17. Рассчитать наиболее эффективное рекламное средство, если стоимость рекламы в газете – 6000 руб. (тираж газеты – 30 000 экз., целевая аудитория –15%), стоимость рекламы на радио – 5000 руб. (аудитория радиослушателей – 50 000 чел., целевая аудитория - 25%), стоимость рекламы в журнале –20 000 руб. (тираж журнала – 10 000 экз., целевая аудитория – 65%).

18. Гостиничное предприятие планирует потратить на рекламу 50 000 руб. Объем продаж до проведения рекламной кампании составляет 600 тыс. руб. Определить прирост объема продаж, если эффективность рекламной кампании составила 20 000 руб. Какова будет эффективность рекламы при росте цен в 20%?

19. Бюджет рекламной кампании предприятия - 30 000 руб. Какие средства рекламы использовать более целесообразно, если стоимость рекламы на выставке 3000 руб. (количество посетителей – 10 000 чел.), стоимость рекламы на телевидении – 20 000 руб. (аудитория телезрителей – 1 млн. чел.), стоимость рекламы в газете – 6000 руб. (тираж газеты – 10 000 экз.).

20. Разработайте перечень функциональных обязанностей для менеджера по маркетингу гостиничного предприятия.

Одновременное с решением практических задач предусмотрены выездные практические занятия, являющиеся важным элементом структуры подготовки. Выездные практические занятия являются полноправными занятиями в рамках дисциплины «Технология продаж» и их цель — формирование навыков практической деятельности в условиях региона. Выездные практические занятия являются обязательными для всех студентов.

Выездные практические занятия отражают суть будущей профессии, способствуют формированию профессионально важных качеств специалиста по туризму, являются своеобразной экспериментальной площадкой, на которой студенты могут отрабатывать свои профессиональные навыки в условиях, максимально приближенных к реальности. Результаты проведения выездных практических занятий, анализ успехов и ошибок студентов докладываются на ежегодной конференции и на отчетных занятиях в рамках курса «Деятельность коммерческой службы». Организуются выездные занятия совместно с ведущими гостиницами и аналогичными средствами размещения Калининграда и области.

Вопросы для промежуточной аттестации:

1. Маркетинг: сущность и инструменты.
2. Микросреда сервисной организации, ее элементы и характеристики.
3. Макросреда сервисной организации, ее факторы и характеристики.
4. Конкурентная среда сервисной организации.
5. Сравнительный анализ маркетинговой и сбытовой концепции.
6. Сегментация рынка сервисных услуг.
7. Позиционирование услуги в целях достижения конкурентных преимуществ.
8. Сервисная услуга как продукт. Специфика сервисной услуги.
9. Стратегии сервисного продукта (услуги).

10. Внутренний маркетинг в бизнесе сервисной индустрии.
11. Маркетинговый подход к управлению кадрами.
12. Управление качеством услуг.
13. Методы сбора первичной информации.
14. Маркетинговая разведка как метод сбора информации.
15. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе.
16. Влияние внешних и внутренних атрибутов сервисной организации на покупательское поведение.
17. Группы потребителей сервисных услуг и их характеристики.
18. Процесс принятия решения о покупке сервисных услуг.
19. Факторы, оказывающие влияние на потребителей сервисных услуг.
20. Особенности рекламы в сфере сервисных организаций.
21. Выставки и ярмарки в сфере сервиса.
22. Фирменный стиль в сфере сервисных услуг.
23. Связи с общественностью (PR) в сфере сервиса.
24. SWOT-анализ сервисного продукта. PEST-анализ.
25. Понятие цены и роль ценообразования при принятии решений.
26. Основные цели маркетинга в ценовых стратегиях сервисных организаций.
27. Психологические мотивы назначения цены.
28. Ценообразование и ценовые стратегии.
29. Ценовые стратегии для новых товаров.
30. Основные участники каналов сбыта сервисных услуг.
31. Специализированные участники каналов сбыта.
32. Основные каналы продвижения товаров и услуг.
33. Личные и безличные коммуникации в бизнесе.
34. Прямой маркетинг в бизнесе.
35. Стимулирование сбыта как инструмент маркетингового продвижения.
36. Интернет-реклама в сервисном бизнесе.
37. Брэнд и марка.
38. Процесс разработки нового продукта. Причины провала нового продукта на рынке.
39. Бюджет продвижения сервисного продукта и методы его определения.
40. Реклама и ее виды. Процесс разработки рекламной стратегии.
41. Предмет изучения технологии продаж сервисных услуг.
42. Значение эффективных продаж в современном бизнесе.
43. Формирование сбытовой сети сервисной организации.
44. Типы каналов сбыта (прямой и опосредованный).
45. Основные формы реализации сервисных услуг: собственные бюро продаж, агентские сети. Виды агентских сетей.
46. Стратегии создания агентских сетей.
47. Классификация современных сервисных услуг.
48. Виды договоров сервисных организаций: агентский договор, договор комиссии, договор поручения, комитмент, элотмент.
49. Нетрадиционные формы сбыта сервисных услуг.
50. Понятие нужды, потребности и запроса покупателя.
51. Приемы распознавания потребности. Позиционирование различных видов сервисных услуг.
52. Приемы презентации услуг с учетом потребностей конкретного покупателя.
53. Закрепление положительного имиджа сервисной организации, товара/услуги, продавца (менеджера) данного предприятия.

54. Основные средства продвижения сервисных услуг на рынок: межличностные (личная продажа, связи с общественностью) и неличностные (стимулирование сбыта, реклама).

55. Способы стимулирования агентской деятельности: технологические, образовательные, нематериальные, материальные.

56. Понятие клиенториентированности сервисной организации.

57. Клиенты сервисной организации и их потребности

58. Позитивные последствия приобретения сервисных услуг.

59. Фазы приобретения сервисных услуг.

60. Характеристики желаемых позитивных последствий: сила желаемых изменений, сила желания изменений, рациональность изменений.

61. Подготовка менеджера к работе с клиентами.

62. Содержательная подготовка менеджера.

63. Организационная подготовка менеджера.

64. Психологическая подготовка менеджера

65. Роль руководителя в обеспечении роста продаж в сервисной организации

66. Значение личных продаж сервисных услуг в современном бизнесе.

67. Особенности личной продажи. Этапы личной продажи.

68. Прием клиента и установление контакта.

69. Выявление потребностей клиента.

70. Презентация сервисных услуг.

71. Преодоление возражений.

72. Завершение продажи.

73. Последующий контакт с клиентом. Правила установления последующего контакта с клиентом. Понятие лояльности клиентов.

74. Программы повышения лояльности клиентов.

75. Цели реализации программ лояльности для сервисной организации

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать,	хорошо		71-85

	более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

### **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

#### **Основная литература**

Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 236 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5cf774c423d447.35162144. - ISBN 978-5-16-014427-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855502> (дата обращения: 04.01.2023). – Режим доступа: по подписке.

#### **Дополнительная литература**

Маркетинг гостиничного предприятия : методическое пособие / сост. Л. М. Романова. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 132 с. - ISBN 978-5-9765-4921-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1897310> (дата обращения: 04.01.2023). – Режим доступа: по подписке.

Сачук, Т. В. Территориальный маркетинг: теория и практика : учебник / Т.В. Сачук. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 583 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/24423](http://www.dx.doi.org/10.12737/24423). - ISBN 978-5-16-012156-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817933> (дата обращения: 04.01.2023). – Режим доступа: по подписке.

Лукаш, Ю. А. Маркетинг как составляющая обеспечения конкурентоспособности : учебное пособие / Ю. А. Лукаш. - Москва : Флинта, 2022. - 125 с. - ISBN 978-5-9765-5165-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1905777> (дата обращения: 04.01.2023). – Режим доступа: по подписке.

### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

– НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания

- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Маркетинговые стратегии и программы предприятий сервиса»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета образовательно-научного кластера

Протокол № 6 от «26»января 2023 г.

Председатель (коллегиального экспертного органа образовательно-научного кластера)

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова



## Содержание

1. Наименование дисциплины «**Маркетинговые стратегии и программы предприятий сервиса**».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## 1. Наименование дисциплины: «Маркетинговые стратегии и программы предприятий сервиса».

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по разработке маркетинговой стратегии сервисной организации, знакомство студентов с основными инструментами маркетинга, которые используются международными и российскими компаниями для разработки стратегий, направленных на овладение рынком и получение необходимой прибыли.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1 Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ОПК-4.2 Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ОПК-4.3 Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	Знать: – основные элементы процесса стратегического управления и альтернативы стратегий развития сервисных организаций; – основные информационные технологии управления бизнес-процессами сервисных организаций; – содержание маркетинговой концепции управления сервисной организацией; – основные понятия теории управления маркетингом; – основы стратегического и оперативного планирования; – структуру маркетингового комплекса сервисной организации; – методы оценки и контроля результатов маркетинговой деятельности; – порядок проведения работ по разработке стратегии маркетинга.
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса ОПК-5.2 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	Уметь: – управлять развитием сервисной организации и осуществлять анализ и разработку маркетинговой стратегии организации на основе современных методов и передовых научных достижений; – проводить количественное прогнозирование и моделирование управления бизнес-процессами; – использовать информацию, полученную в результате маркетинговых исследований находить организационно-управленческие решения и нести за них ответственность осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры,

		<p>проведение совещаний; деловую переписку, электронные коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ставить и решать задачи стратегического маркетинга;</li> <li>– разрабатывать маркетинговые планы и проекты;</li> <li>– разрабатывать основные бизнес-процессы сервисной организации, связанные с маркетинговой деятельностью;</li> <li>– планировать сбытовые операции; оценивать рентабельность мероприятий по стимулированию сбыта;</li> <li>– управлять распределением товара;</li> <li>– оценивать эффективность проводимых мероприятий по продвижению сервисных услуг.</li> </ul> <p>Владеть: – методологией и методикой проведения научных исследования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методикой построения организационно-управленческих моделей;</li> <li>– информационными технологиями для прогнозирования и управления бизнес-процессами;</li> <li>– различными способами разрешения конфликтных ситуаций;</li> <li>– способностью оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений;</li> <li>– способностью участвовать в разработке стратегии сервисной организации, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию;</li> <li>– методами принятия тактических и оперативных решений в управлении маркетинговой деятельностью сервисной организации</li> </ul>
--	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Маркетинговые стратегии и программы предприятий сервиса**» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Стратегический маркетинг.	Основные понятия стратегического маркетинга. Функции и основные цели маркетинга. Маркетинговая среда сервисной организации. Сегментирование и выбор целевых рынков. Позиционирование.
2	Маркетинговые стратегии сервисного предприятия	Стратегии создания конкурентных преимуществ. Товарная и ассортиментная стратегии предприятия. Сбытовая стратегия предприятия. Стратегия маркетингового ценообразования. Интегрированные маркетинговые коммуникации. Международные маркетинговые стратегии

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1 Основные понятия стратегического маркетинга

Тема 2 Функции и основные цели маркетинга.  
Тема 3 Маркетинговая среда сервисной организации.  
Тема 4 Сегментирование и выбор целевых рынков. Позиционирование.  
Тема 5 Стратегии создания конкурентных преимуществ.  
Тема 6 Товарная и ассортиментная стратегии предприятия  
Тема 7 Сбытовая стратегия предприятия.  
Тема 8 Стратегия маркетингового ценообразования..  
Тема 9 Интегрированные маркетинговые коммуникации  
Тема 10 Международные маркетинговые стратегии

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1 Основные понятия стратегического маркетинга  
Тема 2 Функции и основные цели маркетинга.  
Тема 3 Маркетинговая среда сервисной организации.  
Тема 4 Сегментирование и выбор целевых рынков. Позиционирование.  
Тема 5 Стратегии создания конкурентных преимуществ.  
Тема 6 Товарная и ассортиментная стратегии предприятия  
Тема 7 Сбытовая стратегия предприятия.  
Тема 8 Стратегия маркетингового ценообразования..  
Тема 9 Интегрированные маркетинговые коммуникации  
Тема 10 Международные маркетинговые стратегии

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (при наличии).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение тестов;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консульта-

ции, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## **8. Фонд оценочных средств**

### **8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Основные понятия стратегического маркетинга	ОПК-4	Опрос по теме КР Тест
Функции и основные цели маркетинга.	ОПК-5	Опрос по теме
Маркетинговая среда сервисной организации.		КР Тест
Сегментирование и выбор целевых рынков. Позиционирование.		Домашнее задание «Сегментирование рынков» Тест
Стратегии создания конкурентных преимуществ.		Реферат Опрос Тест
Товарная и ассортиментная стратегии предприятия		Домашнее задание «План выпуска нового продукта» Тест
. Сбытовая стратегия предприятия.		Опрос Тест
Стратегия маркетингового ценообразования..		Опрос Тест
Интегрированные маркетинговые коммуникации		КР Тест
Международные маркетинговые стратегии		Опрос Тест

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Темы рефератов

1. Стратегический подход в управлении компанией.
2. Основные этапы процесса стратегического планирования.
3. Миссия и цели организации.
4. Применение матрицы Ансоффа для определения стратегий роста компании.
5. Конкурентные стратегии предприятия.
6. Стратегии стимулирования сбыта.
7. Стратегии управления товаром на разных этапах ЖЦТ.
8. Международные маркетинговые стратегии.
9. Стратегия голубого океана.
10. Стратегии лидерства.
11. Стратегии позиционирования.
12. Стратегии сегментирования.
13. Стратегии оптимизации торгового ассортимента.
14. Ценовые стратегии предприятия при выходе на зарубежные рынки.

Примеры контрольной работы

В 1

Вопрос 1. Приведите примеры 3-х компаний, использующих 3 различные

концепции ценности (по М.Трейси). Аргументируйте свой ответ, проанализировав бизнес-модель этих компаний.

Вопрос 2. Охарактеризуйте маркетинговую концепцию выбранной Вами компании

В 2

Вопрос 1. Опишите комплекс маркетинга выбранной Вами компании и предложите маркетинговую стратегию по повышению эффективности каждого элемента комплекса.

Вопрос 2. Предложите Pull и Push стратегию продвижения для любой выбранной Вами компании

В 3

Вопрос 1. Опишите преимущества и недостатки применения франчайзинга при работе на зарубежных рынках.

Вопрос 2. Разработайте стратегии по работе с ключевыми, прямыми и косвенными конкурентами любой выбранной Вами компании, используя формат «Разработка стратегии работы с конкурентами»

Примеры домашнего задания

1. Подготовьте план запуска нового продукта на рынок РФ. Вы можете придумать продукт сами или взять в качестве образца любой знакомый Вам продукт. План обязательно должен содержать следующие пункты: РТР, презентация продукта клиенту, календарный план запуска, операционный план технических мероприятий, предполагаемая упаковка данного продукта и информация для потребителя, прибыльность проекта, доказанная с помощью индекса периода окупаемости капитала (цифры указываются приблизительно, главное показать, когда проект принесет прибыль).

2. Групповой проект «Сегментация». Вы являетесь руководителями подразделения дистрибьюторской компании (или какого-то магазина) или производителем. Перед вами стоит задача сформировать портфель брендов (однородной продукции) в соответствии с потребностями ваших потребителей. Вам необходимо просегментировать рынок, построить сегментационную матрицу, подробно описать потребности (критерии составляются в зависимости от того, как вы сформируете потребности).

Пример теста для контроля знаний обучающихся

Выберите правильные ответы (правильных ответов может быть несколько).

При ответе на открытые вопросы продолжите предложение.

1. Решите задачу. Необходимо предоставить не только ответ, но и решение

Рассмотрите три вида каналов распределения и определите, какой наиболее выгоден для производителя:

а) Канал нулевого уровня – расходы, связанные с содержанием собственной розничной сети, составляют 100 млн руб., издержки обращения – 80 млн руб., прибыль от реализации товара – 360 млн руб.

б) Одноуровневый канал – издержки обращения – 70 млн руб., ожидаемая прибыль – 175 млн руб.

в) Двухуровневый канал – издержки обращения – 60 млн руб., прибыль может составить 130 млн руб.

2. Отметьте критерии, характеризующие власть Поставщика в канале распределения:

а) Спрос превышает предложение.

б) Поставки могут осуществлять многие фирмы.

в) У товара имеется мало заменителей.

г) Дистрибьютор закупает значительную долю продукции Поставщика.

3. Эксклюзивный сбыт – это ...



4. Вашей компании предстоит выбрать эксклюзивного дистрибьютора. Какие критерии Вы будете применять для его выбора (не менее 5-и)...
5. Какой тип канала распределение целесообразнее выбрать при наличии следующих факторов: большое количество покупателей, сильный географический разброс, стандартизированный товар, большие финансовые возможности компании:
- Прямой.
  - Короткий непрямо́й.
  - Длинный непрямо́й.
6. Задачей товарной политики является?
- Управление жизненным циклом товаров и их конкурентоспособностью.
  - Поиск потребителей, желающих приобрести товар.
  - Производить как можно больше товаров.
  - Все ответы верны.
  - Правильного ответа нет.
7. При использовании прямого канала распределения продажа товара осуществляется?
- Торговыми представителями фирмы.
  - Магазинами розничной торговли, принадлежащими производителю.
  - С помощью почты.
  - Все ответы верны.
  - Правильного ответа нет.
8. Приведите известный Вам пример, иллюстрирующий власть Посредника в канале распределения. Почему Вы делаете такой вывод?
9. Как Вы считаете, правильно ли принято решение о ликвидации продукта А?

	Фирма в целом, \$ млн.	Продукт А, \$ млн	Продукт В, \$ млн,
Выручка от продаж	25	10	15
Переменные издержки	7	3	4
Валовая прибыль	18	7	11
Прямые постоянные издержки	8	3	5
Непрямые постоянные издержки	9	5	4
<b>Прибыль</b>	1	-1	2

- Правильно.
  - Неправильно
  - Ничего не изменилось
10. Выберите недостатки, характерные для интенсивного сбыта:
- Недостаточный охват рынка.
  - Риск потери контроля над маркетинговой стратегией.
  - Невозможность поддержания имиджа марки.
  - Все ответы правильные.
11. Какие характеристики НЕ отражают сути операционного маркетинга?
- Ориентация на действия.
  - Реактивное поведение.
  - Стабильная среда.
  - Долгосрочный менеджмент.
  - Новые возможности.
  - Все отражают.
  - Ни одна не отражает.
1. Выберите факторы, которые относятся к факторам макросреды организации:

- а) Наличие оборотных средств.
  - б) Государственная поддержка бизнеса.
  - в) Уровень конкуренции.
  - г) Снижение благосостояния населения.
13. В чем отличие ключевых факторов успеха фирмы от ее сильных сторон?
14. Что позволяет определить оценка STER-факторов предприятия?
15. Какому типу клиента на основе ABC-анализа клиентской базы в первую очередь следует проявлять максимум активности, направленной на регулярность заказов:
- а) АУ.
  - б) ВУ.
  - в) АЗ.
  - г) ВХ
  - д) Правильного ответа нет.
16. Назовите известные Вам параметры, которые используются при ABC-анализе ассортимента.
17. Назовите известные Вам примеры, когда мы можем рассматривать конкурента как комплементарную организацию (не менее 3-х).
18. Дополните список направлений производственно-сбытовой функции маркетинга:
- а) Товарная политика.
  - б) Ценовая политика.
  - в) Сбытовая политика.
  - г) Кадровая политика.
  - д) \_\_\_\_\_
19. Дополните недостающую основную задачу маркетингового управления:
- а) Выработка маркетинговых решений
  - б) \_\_\_\_\_
  - в) Формирование и обслуживание системы маркетинга

### **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточно й аттестации по дисциплине**

Перечень вопросов к зачету:

### **8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания**

1. Основные концепции маркетинга.
2. Основные функции маркетинга на предприятии.
3. Основные факторы, влияющие на выбор канала распределения.
4. Понятие и структура маркетинговой среды.
5. 3 теории ценности при построении бизнес-моделей лидеров рынка по М.Трейси.
6. Структура маркетингового плана компании.
7. Основные элементы стратегии рекламы.
8. Стратегии выхода компаний на зарубежные рынки.
9. Международные маркетинговые стратегии.
10. Коммуникационные стратегии в каналах сбыта.
11. Стратегии целевого маркетинга.
12. Виды ценовой стратегии компании.
13. Этапы создания ценовой стратегии компании.
14. Требования к созданию конкурентных преимуществ товара.

15. Основные стратегии сегментации рынка.
16. Этапы разработки нового продукта.
17. Основные задачи товарной политики.
18. Понятие ЖЦТ и маркетинговые стратегии для каждого этапа ЖЦТ.
19. Комплекс средств продвижения. Инструменты ATL, BTL и TTL.
20. Основные стратегии позиционирования бренда.
21. Коммуникационные Push и Pull стратегии в каналах сбыта.
22. Функции каналов дистрибуции.
23. Назовите основные мотивы интернационализации бизнеса.
24. Стратегии выхода предприятия на внешние рынки.
25. Концепции международного маркетинга.

#### Пример итогового теста

1. Считаете ли Вы, что миссия Вашей компании нужна и Вашим потребителям, и почему?
2. Интенсивный сбыт – это ...
3. Назовите основные функции каналов сбыта (не менее 5-ти)
4. Выберите характеристики, которые НЕ отражают власть дистрибьютора в канале распределения:
  - а) Отдельные дистрибьюторы не имеют большого значения для поставщика.
  - б) Поставщик имеет мало информации о конечном потребителе.
  - в) Спрос превышает предложение.
  - г) Поставки могут осуществлять многие поставщики.
  - д) Позиция дистрибьютора близка к монопольной.
5. Назовите основные критерии, по которым Поставщик оценивает деятельность своего Дистрибьютора (не менее 5-и):
6. Приведите известный Вам пример, иллюстрирующий власть Поставщика в канале распределения. На основании каких показателей Вы делаете такой вывод?
7. Назовите основные функции управления торговой маркой (не менее 5):
8. Назовите основные действия, которые помогают Поставщику усилить свою власть в канале распределения (не менее 5-и):
9. Завод «Позитрон» относится к оборонному комплексу, производство диверсифицировано. Предприятие имеет стабильные госзаказы. Предприятие имеет стабильные госзаказы. На нем работают специалисты высокой квалификации. Часть продукции реализуется на внешнем рынке. Приведите перечень факторов внешней среды, действующих на данное предприятие; оцените по каждому из факторов важность для отрасли, влияние на предприятие, направленность влияния; рассчитайте интегральную оценку и сделайте выводы.
10. Какие характеристики отражают суть операционного маркетинга?
  - а) Реактивное поведение.
  - б) Динамичная среда.
  - в) Существующие возможности.
  - г) Упреждающее поведение.
  - д) Повседневный менеджмент.
  - е) Ориентация на действие.
  - ж) Межфункциональная организация.
  - з) Стабильная среда.
11. На какие вопросы следует ответить, принимая решение о ликвидации товара?

Дополните приведенный список вопросов (минимум 2):

- а) Какие будут последствия для имиджа марки?
- б) Находится ли прибыль товара ниже среднего уровня прибыли ассортимента
- в) Скажется ли ликвидация товара на продаже других товаров.

г) \_\_\_\_\_

12. Выберите факторы, которые относятся к внутренней среде организации:

- а) Организационные структура фирмы.
- б) Уровень развития экономики и ее текущее состояние.
- в) Товарно-рыночная стратегия фирмы.
- г) Финансовые показатели деятельности компании.
- д) Социальная структура и социальное обеспечение общества.

13. Назовите известные Вам основные условия эффективной маркетинговой деятельности фирмы, связанные с внешней средой (не менее 5)...

14. Выберите проблемы, которые характерны при принятии решений по расширению ассортимента «вверх»:

- а) новые более дешевые товары могут стать конкурентами существующим товарам фирмы, и может возникнуть эффект «каннибализма»;
- б) потенциальные покупатели могут не поверить, что новая появившаяся на рынке фирма способна производить товары высокого качества.
- в) у торговых представителей и дистрибьюторов может не хватить умений и знаний для обслуживания верхнего сегмента рынка
- г) потребитель, привыкший к тому, что фирма выпускает на рынок высококачественную и дорогую продукцию, может прийти в замешательство относительно имиджа фирмы и ее продукции.

15. Такие основные процессы в деятельности предприятия как изобретение, коммерциализация, разъединенные рабочие процессы характерны для компаний с теорией:

- а) Операционного преимущества.
- б) Тесных отношений с потребителем.
- в) Продуктового лидерства.

16. Как Вы понимаете одно из правила формулировки конкурентных преимуществ товара – «Ссылка на источник»?

17. Назовите недостающий этап при проведении анализа конкурентов:

- а) Управление.
- б) Оценка.
- в) Описание.
- г) Идентификация.

д) \_\_\_\_\_

18. К функциям маркетинга НЕ относятся:

- а) Инновационная.
- б) Аналитическая.
- в) Сбытовая.
- г) Продуктивно-производственная.

19. Планирование товарной номенклатуры осуществляется на уровне:

- а) Компании.
- б) Стратегического коммерческого подразделения.
- в) Отделения маркетинга товара
- г) На всех уровнях.

20. Назовите основные цели разработки философии компании...

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает низший уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает низший уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### Основная литература

1. Реброва, Н.П. Стратегический маркетинг: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [Текст] / Н.П. Реброва. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 186 с.
2. Пашкус, Н.А., Пашкус, В.Ю. Стратегический маркетинг: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. [Текст] / Н.А. Пашкус, В.Ю. Пашкус. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 225 с.

3. Розанова, Н. М. Конкурентные стратегии современной фирмы : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [Текст] / Н. М. Розанова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 343 с.

4. Отварухина, Н.С. Современный стратегический анализ: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [Текст] / Н. С. Отварухина, В. Р. Веснин. – М.:Издательство Юрайт, 2019. – 427 с.

5. Короткова, Т. Л. Управление маркетингом: учебник и практикум для академического бакалавриата, – 2-е изд., испр. и доп. [Текст] / Т.Л. Короткова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 242 с.

#### **Дополнительная литература:**

1. Портер, М. Конкурентная стратегия. Методика анализа отраслей и конкурентов [Текст] / М. Портер.– М: Альпина Паблишер, 2018. – 454 с.

2. Инновационный маркетинг: учебник для бакалавриата и магистратуры [Текст] / С.В. Карпова [и др.]; под ред. С. В. Карповой. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 457 с.

3. Данько, Т.П. Управление маркетингом: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры, – 4-е изд., пер. и доп. [Текст] / Т.П. Данько.– М.: Издательство Юрайт, 2018. – 521 с.

### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Менеджмент в сервисной деятельности»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023



## Лист согласования

**Составитель: Бородавкина Н.Ю., к.э.н, доцент.**

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Менеджмент в сервисной деятельности».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## 1. Наименование дисциплины: «Менеджмент в сервисной деятельности».

**Цель изучения дисциплины:** сформировать системные профессиональные знания, квалификационные умения и навыки управления организациями индустрии сервиса на основе изучения современных принципов, методов и функций управления.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Демонстрирует знание методов формирования команды и управления командной работой УК-3.2. Разрабатывает и реализует командную стратегию в групповой деятельности для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> сущность управленческой деятельности, особенности групповых методов принятия решений; наиболее важные аспекты сервисного менеджмента, влияющего на коммуникации и деловое общение <b>Уметь:</b> определять цели и формировать стратегии развития организации с учетом командного принципа; выстраивать варианты деловых коммуникаций, учитывая особенности сервисной деятельности <b>Владеть:</b> современным инструментарием формирования внутренних и внешних коммуникаций предприятий сферы сервисной деятельности; инструментами и методами реализации основополагающих функций менеджмента

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в сервисной деятельности» представляет собой дисциплину подготовки студентов из части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

## 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций.	Революция услуг и смена управленческих парадигм Парадигмы менеджмента и смена парадигм. Характеристики услуг и их влияние на практику менеджмента. Временные условия осуществления сервисной деятельности, логистические факторы развития практики менеджмента. Проблемы оценки качества сервисной деятельности.
2	Инструменты менеджмента для принятия управленческих решений в сервисной деятельности	Функции управленческих решений в методологии и организации процесса менеджмента. Основные этапы разработки рациональных решений. Методы диагностики ситуации. Система ограничений и критериев при РУР. Экспертные методы и интеллект-картирование: возможности применения в сервисной деятельности
3	Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функции менеджмента в системе управления в сервисных организациях	Система воздействия внешних факторов на планирование деятельности сервисной компании. Необходимость ситуационного планирования деятельности компании. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Ключевые кадровые процессы в сервисной организации. Сущность контроля в организации. Оценка процесса как результата оказания услуги. Оценка поведения персонала и субъективность в восприятии услуг.
4	Специфика менеджмента в различных видах сервисной деятельности	Особенности применения инструментов менеджмента в отдельных видах сервисной деятельности: бытовые услуги, услуги грузового и пассажирского транспорта, связи, жилищно-коммунальные услуги, услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги, услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги, правовые. Кейсы успешных/провальных решений и стратегий в конкретных компаниях по видам сервисной деятельности

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций.

Революция услуг и смена управленческих парадигм Парадигмы менеджмента и смена парадигм. Характеристики услуг и их влияние на практику менеджмента. Основы управления сервисным предприятием. Временные условия осуществления сервисной деятельности, логистические факторы развития практики менеджмента. Проблемы оценки качества сервисной деятельности.

Тема 2. Инструменты менеджмента для принятия управленческих решений в сервисной деятельности.

Функции управленческих решений в методологии и организации процесса менеджмента. Основные этапы разработки рациональных решений: подготовка (диагностика проблемы, обоснование целей, формулировка ограничений и критериев, выработка альтернатив, анализ альтернатив действий, оценка альтернатив, выбор альтернативы), принятие (утверждение, конкретизация, доведение до исполнителя, принятие исполнителем, разработка плана действий), реализация (действия, получение результатов, оценка и анализ результатов, обратная связь).

Методы диагностики ситуации. Методы сбора и анализа информации. Метод Парето и структуризация причин появления проблемы методом установления причинно-следственных связей. Кейс-метод, Система ограничений и критериев при разработке управленческих решений. Экспертные методы, методы психологической активизации выработки альтернатив и интеллект-картирование: возможности применения в сервисной деятельности.

Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функции менеджмента в системе управления в сервисных организациях.

Система воздействия внешних факторов на планирование деятельности сервисной компании. Необходимость ситуационного планирования деятельности компании.

Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Ключевые кадровые процессы в сервисной организации.

Сущность контроля в организации. Оценка процесса как результата оказания услуги. Оценка поведения персонала и субъективность в восприятии услуг.

Тема 4. Специфика менеджмента в различных видах сервисной деятельности.

Особенности применения инструментов менеджмента в отдельных видах сервисной деятельности: бытовые услуги, услуги грузового и пассажирского транспорта, связи, жилищно-коммунальные услуги, услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги, услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги, правовые. Кейсы успешных/провальных решений и стратегий в конкретных компаниях по видам сервисной деятельности

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1. Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций.

Вопросы для обсуждения: В чем заключается идея революции услуг и смены управленческих парадигм? Опишите существующие парадигмы менеджмента и процесс их

смены. Какие характеристики услуг оказывают влияние на практику менеджмента? Опишите ключевые отличия управления сервисным предприятием. В чем заключается важности временных условий осуществления сервисной деятельности? Какие логистические факторы развития практики менеджмента вы можете назвать? Систематизируйте проблемы оценки качества сервисной деятельности.

Тема 2. Инструменты менеджмента для принятия управленческих решений в сервисной деятельности.

Вопросы для обсуждения: Перечислите функции управленческих решений в организации процесса менеджмента. Выделите три блока этапов разработки рациональных решений. Опишите особенности процесса диагностики проблемы. Как влияет обоснование целей на формулировку ограничений и критериев при выработке управленческого решения? Приведите примеры методов сбора и анализа информации. Охарактеризуйте метод Парето и процесс структуризации причин появления проблемы методом установления причинно-следственных связей. Каковы возможности применения кейс-метода при разработке решения? Приведите примеры методов выработки альтернатив и анализа альтернатив действий. Экспертные методы, методы психологической активизации выработки альтернатив и интеллект-картирование: возможности применения в сервисной деятельности. Когда требуется после оценки альтернатив отдельно обращаться к различным методам выбора альтернативы? Опишите последовательность утверждения, конкретизации и доведения решений до исполнителя. Как можно проводить оценку и анализ результатов решения?

Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функции менеджмента в системе управления в сервисных организациях.

Система воздействия внешних факторов на планирование деятельности сервисной компании. Необходимость ситуационного планирования деятельности компании.

Какие методы межфункциональной координации применяются в сервисном менеджменте? Как многокритериальность менеджмента сервисной организации ведет к необходимости выявлять содержание и источники межфункциональных конфликтов? Перечислите методы и направления внутриорганизационной координации. Какие ключевые кадровые процессы в сервисной организации вы можете назвать?

В чем состоит сущность контроля в организации? Как можно проводить оценку процесса как результата оказания услуги? Кто в организации сервисного сектора проводит оценку поведения персонала? Как можно избежать субъективности в восприятии услуг?

Тема 4. Специфика менеджмента в различных видах сервисной деятельности.

Перечислите особенности применения инструментов менеджмента в отдельных видах сервисной деятельности. Можно использовать разные сегменты: бытовые услуги, услуги грузового и пассажирского транспорта, связи, жилищно-коммунальные услуги, услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги, услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги, правовые. В чем заключаются примеры успешных/провальных решений и стратегий в отдельных компаниях по видам сервисной деятельности?

Требования к самостоятельной работе студентов

*1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, подготовку к заданиям в рамках аудиторной работы на семинарах по следующим темам: Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций. Инструменты менеджмента для принятия управленческих решений в сервисной деятельности. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функции менеджмента в системе управления в сервисных организациях. Специфика менеджмента в различных видах сервисной деятельности.*

*2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение кейсов в рамках групповой работы по следующим темам: Инструменты менеджмента для принятия*

управленческих решений в сервисной деятельности. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функции менеджмента в системе управления в сервисных организациях. Специфика менеджмента в различных видах сервисной деятельности.

*3. Сбор, систематизация и анализ информации о компаниях для выполнения заданий по следующим темам:* Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функции менеджмента в системе управления в сервисных организациях. Специфика менеджмента в различных видах сервисной деятельности.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с об-

меном знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

*Методические рекомендации по организации групповой работы и решению ситуационных задач*

Групповая работа по решению ситуационных задач в первую очередь требует внимательного изучения задания и поставленных в нем вопросов каждым членом группы индивидуально. В дальнейшем рекомендуется сделать общее обсуждение содержания задания для выяснения однозначности понимания изложенного материала и поставленных вопросов. В случае ограниченности во времени рекомендуется назначить формального «руководителя», отвечающего за готовность группы к презентации и «контролера», отслеживающего регламент. В случае серьезного расхождения во взглядах на решение поставленной задачи, во время презентации группа может доложить о наличии особого мнения. Презентация должна быть готова в электронном виде (Microsoft Power Point), быть краткой и информативной.

*Решение кейсов.*

Решение кейсов как процедура оценивания может быть выполнено группой или индивидуально, в зависимости от целей оценки, быть самостоятельной процедурой или входить как часть в зачет или экзамен.

По времени Решение кейса может занимать от 20-30 минут до 2-3 часов. В качестве требований к содержанию кейса рекомендуется отсутствие однозначных решений проблемы, побуждающее студентов к поиску оптимальных решений, их аргументации и обоснования.

В качестве критериев оценки результатов индивидуального или группового решения кейсов могут выступать следующие параметры:

- уровень обоснования собственного решения, которые отличают данное решение кейса от других решений;
- глубина анализа, четкие и ясные формулировки проблем, заложенных в кейсе;
- демонстрация адекватных аналитических методов при работе с информацией кейса;
- использование дополнительных источников информации для решения кейса;
- выполнение всех необходимых расчетов.

*Требования к презентациям*

*Общие требования:*

1. Наличие титульного листа.
2. Соответствие теме сообщения.
3. Слайд должен содержать минимально возможное количество слов.
4. Для надписей и заголовков следует употреблять четкий крупный шрифт, ограничить использование просто текста. Текст легко читаем.
5. Правильность используемой терминологии.
6. Отсутствие ошибок правописания и опечаток.
7. Заливка фона, букв, линий предпочтительна спокойного, «неядовитого» цвета, не вызывающая раздражение и утомление глаз.
8. Чертежи, рисунки, фотографии и другие иллюстрационные материалы должны, по возможности, максимально равномерно заполнить все экранное поле. Но при этом не перегружать слайд зрительной информацией.



9. Наличие выводов по рассматриваемой проблеме.
10. Наличие однотипных элементов навигации на всех слайдах (управляющие кнопки, гиперссылки)
11. Работа всех ссылок.
12. Единый стиль оформления всех слайдов.
13. Соответствие дизайна слайда содержанию. Сочетается фон, текст и графика.
14. Целесообразно использование эффектов анимации.
15. Звуковое сопровождение слайдов не должно носить резкий, отвлекающий, раздражающий характер.

*К содержанию:* соответствие заявленной теме и целям; наличие логической связи между рассматриваемыми явлениями и показателями; представление информации в виде картосхем, графиков и диаграмм; отсутствие географических, грамматических и стилистических ошибок; формулировка вывода по результатам проведенной работы.

*К оформлению:* дизайн должен соответствовать содержанию презентации; анимационные эффекты не должны отвлекать от информации, представленной на слайде; предпочтительно представлять информации кратко, в виде схем, тезисов, карт, диаграмм и т.д., в едином стиле, масштабах и цветовой гамме; чередовать использование разных видов слайдов для обеспечения разнообразия, размер шрифта должен соответствовать важности информации. На первом слайде размещается тема работы и данные автора или авторов. На последнем слайде обязательно должен присутствовать перечень используемой литературы, веб-сайты

*Советы по составлению мультимедийной презентации.*

*Стиль.* Соблюдайте единый стиль оформления. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текст, рисунки).

*Фон.* Для фона выбирайте более холодные тона (синий или зеленый).

*Использование цвета.* На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовков, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета. Обратите особое внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).

*Анимационные эффекты.* Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

*Содержание информации.* Используйте короткие слова и предложения. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.

*Расположение информации на странице.* Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

*Шрифты.* Для заголовков – не менее 24. Для информации – не менее 18. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

*Способы выделения информации.* Следует использовать: рамки, границы, заливку; разные цвета шрифтов, штриховку, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

*Объем информации.* Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Виды слайдов. Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: С текстом; С таблицами; С диаграммами.

Презентация исследования учащегося должна включать: Название исследования. Содержание. Цель самостоятельной работы. Ход и результат исследования. Выводы. Список использованных ресурсов.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 1. Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций.	УК-3.1	практическое задание
Тема 2. Инструменты менеджмента для принятия управленческих решений в сервисной деятельности	УК-3.2	решение кейса
Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функции менеджмента в системе управления в сервисных организациях	УК-3.2	подготовка презентации, решение кейса
Тема 4. Специфика менеджмента в различных видах сервисной деятельности	УК-3.2	подготовка презентации, решение кейса

### 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые практические задания

По теме 1. Основы сервисного менеджмента. Ключевые закономерности развития сервисных организаций

Обсуждение требований к должности менеджера компании в сервисном секторе, с ответами на следующие вопросы:

- Какие профессиональные и личные качества работника определяют поведение человека в организации сервисного сектора?
- Какие характеристики организации сервисного сектора оказывают влияние на роль человека в организации?
- Какая характеристика является наиболее важной с Вашей точки зрения: физические данные и профессиональные характеристики; социальные характеристики и партийная принадлежность; анкетные данные?

- Какая специфика личных и профессиональных качеств отмечается в сервисной деятельности?

*Типовые задания по подготовке презентации:*

По теме 2. Проектирование эффективного сервисного менеджмента. Функции менеджмента в системе управления в сервисных организациях.

Групповая презентация по теме «Анализ влияния мегатрендов и факторов внешней среды на организацию в сервисном секторе деятельности».

Требования к содержанию:

1. использование информации из открытых источников (официальный сайт компании, аналитические статьи, данные статистики)
2. анализ влияния ключевых мегатрендов на организацию в сервисном секторе деятельности
3. анализ всех элементов внешней среды организации в сервисной деятельности (макросреда и микросреда)

Требования к выступлению:

1. обязательное участие всех участников группы
2. соблюдение регламента по времени (10-12 минут)
3. самостоятельное изложение информации, отсутствие чтения текста со слайдов

*Типовые кейсы:*

По теме 2. Инструменты менеджмента для принятия управленческих решений в сервисной деятельности

### **Бизнес: сеть авокадо-баров в России**

#### **Как зарабатывать на любителях здоровой еды**

В 2017 году Элина Осипова ушла из «Убера», чтобы зарабатывать на блюдах из авокадо.

Девушка собрала последние сбережения, заняла денег у родителей, взяла кредит в банке и арендовала 15 квадратных метров на Усачевском рынке. Так в Москве появился первый авокадо-бар.

Старт был негладким: поставщики срывали сроки, а сотрудники не выходили на смены. Элина стояла за кассой, работала на кухне и не платила себе зарплату — все деньги шли в дело. Понадобилось семь месяцев, чтобы вывести бар в постоянную прибыль.

До пандемии сеть Avocado Point приносила 1,2 млн рублей чистой прибыли в месяц. Сейчас 300 000 Р в месяц. У девушки пять точек в Москве и Санкт-Петербурге. В 2018 году Элина продала первую франшизу.

#### **Запуск бара как побег от рутины**

Элина финансист по образованию. Окончила Высшую школу экономики и магистратуру EDHEC Business School во Франции. Работала в инвестиционном фонде, потом экспертом в Uber — привлекала новых водителей и учила их работать в приложении. Все это приносило доход, но не радость.

Девушке было скучно в роли офисного клерка. Есть зарплата, соцпакет, но удовольствия все меньше, а жизнь похожа на день сурка: планерки, отчеты, работа с водителями. И так по кругу.

Элине казалось, что в ее работе мало смысла. Если завтра уволишься, в компании ничего не изменится — значит, не такая уж ты и важная. Поэтому девушка мечтала запустить свой проект и искала идею, на которой построит крепкий бизнес.

В 2017 году Элина увлеклась правильным питанием, чтобы поправить фигуру. Тогда в ее рационе появилось авокадо. Есть экзотический фрукт посоветовала мама — медик по образованию. По ее мнению он ускоряет пищеварение и очищает организм.

Девушка готовила тосты с авокадо и гуакамоле по рецептам с «Пинтереста», придумывала свои блюда и убедилась, что здоровое питание может быть вкусным.

В августе 2017 года Элина случайно увидела на сайте Business Insider новость про бар Avocaderia в Нью-Йорке — все блюда здесь готовили на основе авокадо. Особенно ее зацепил бестселлер бара — аво-бургер с начинкой из копченого лосося, йогурта с травами, редиса и руколы. Вместо булочек повара использовали дольки авокадо.

В статье писали, что бар пользуется бешеной популярностью у любителей здоровой еды. В день здесь перерабатывают от 200 до 250 авокадо.

Оказалось, таких заведений в мире всего два — второе работает в Амстердаме. Для Москвы это был новый рынок. Элина решила, что будет на нем первой.

### **Выбор помещения для первой точки**

Первую точку девушка решила открыть, ориентируясь на пример американского проекта Avocaderia. Местом выбрала фуд-корт — ресторанный дворик, где работает сразу несколько кафе.

Формат фуд-корта, по мнению Элины, давал ряд преимуществ.

**Общая обеденная зона.** За нее отвечают арендодатели: поддерживают чистоту на столиках, ремонтируют мебель. Элина экономит на уборке и не платит аренду за лишние квадратные метры.

**Точка работает в формате прилавка-витрины.** Покупатель у кассы делает заказ и забирает его самостоятельно. Официанты не нужны.

**Высокая проходимость.** Люди идут за покупками или прогуляться, а после забегают перекусить. Когда поток клиентов стабильный, меньше вкладываешься в маркетинг.

Поиск места занял всего один день. Элина решила открыться на старейшем рынке Москвы — Усачевском. Весной 2017 года его как раз перестраивали — владельцы хотели открыть веранду, мансарду и фуд-корт.

### **Ремонт и первые ошибки**

Элина получила в аренду пустую площадь — не было даже стен. Все пришлось делать с нуля: класть плитку, проводить электричество и воду. Для этого девушка обратилась к знакомому прорабу, который раньше ремонтировал квартиру ее родителей.

Арендодатель посоветовал перед ремонтом сделать проект. Работать над ним должны как минимум двое: дизайнер-архитектор и технолог. Первый отвечает за стиль и оформление помещения. Задача второго — подготовить план, как разделить потоки грязной и чистой посуды, установить вытяжку и подключить канализацию.

Технолог также расставляет оборудование на кухне, чтобы повару было удобно. Если каждый раз придется нагибаться за соусом, повар быстрее устанет — скорость приготовления снизится, бар обслужит меньше клиентов и потеряет деньги.

За оформление помещения Элина заплатила дизайнерам 50 000 Р. На технологe решила сэкономить и спроектировала кухню сама. Чтобы привести бар в нормальный вид, понадобился месяц и еще 400 000 Р. Все материалы закупали рабочие — девушка только платила и выбирала краску.

Готовый бар казался Элине идеальным. Но после открытия всплыли ошибки, которые девушка допустила на этапе проектирования кухни. Экономить на технологe не стоило.

Поставила мойку на видном месте. Мокрая точка — самое грязное место на кухне. Здесь чистят овощи и фрукты, моют посуду. Чтобы клиенты не видели беспорядка, мойку ставят в неприметном месте. В авокадо-баре мокрая точка оказалась на виду. Люди видели невымытые тарелки, повара, чистящего авокадо, и шли в кафе почище.

Оставили мало места для посуды и продуктов. Чтобы повара не работали в тесноте, Элина сэкономила на складском помещении — повесила лишь две полки для посуды. На старте казалось, что этого достаточно.

До пандемии в бар на Усачевском рынке приходило до 250 человек в день. Продукты и посуду приходилось заказывать два-три раза в неделю. Часто курьеры приезжали

в пиковые часы и отвлекали кассира от работы. Все эти детали влияют на работу точки, но учесть их при открытии сложно.

### **Оборудование и посуда**

Чтобы не терять времени, параллельно с ремонтом девушка закупала оборудование. Для работы нужны были индукционные плиты, блендер, моечная ванна, холодильник и столы для готовки.

Девушка обустривала кафе, как домашнюю кухню, поэтому покупала бытовую технику — она дешевле профессиональной. В баре было три одноконфорочные индукционные плиты, блендер, тостер для хлеба, мойка и четыре холодильника «Бирюса».

Сразу после открытия домашняя техника начала ломаться — не выдерживала нагрузки. Первым вышел из строя погружной блендер. Вслед за ним разморозился один из холодильников — повара часто открывали дверцу и брали заготовки.

За первые полгода Элина четыре раза меняла индукционные плиты — они плавись от работы. На каждую тратила по 3 000 Р.

На старте девушка заплатила за оборудование 74 000 Р. Спустя полгода его пришлось практически полностью обновить, и в итоге на оборудование ушло в шесть раз больше — 436 000 Р.

### **Работа над меню**

Чтобы запустить кухню, недостаточно просто найти повара. Для начала нужно продумать меню и все этапы приготовления блюд. Эти задачи решает бренд-шеф или шеф-повар. Он же следит за качеством продуктов и подачей, чтобы повара готовили по стандарту.

Бренд-шефа девушка нашла через соцсети. Она придумала первый сет блюд на основе авокадо: закуски, тосты, салаты и горячее.

Работа бренд-шефа заняла два месяца и стоила 80 000 Р. Кроме меню она составила технологические карты. В них прописаны ингредиенты, рецепт, правила оформления и подачи блюд, чтобы они всегда были одинаково вкусные и красивые.

Без технологической карты сотрудники готовят по вдохновению и раскладывают ингредиенты «на глаз». Качество плавают, а заготовки быстро заканчиваются. С технологической картой на кухне предсказуемый расход продуктов и качество приготовления меньше зависит от опыта повара.

### **Поиск персонала**

Подбор персонала вышел долгим и болезненным. Люди приходили и уходили. Из-за нехватки рабочих рук первый месяц девушка сама готовила и стояла за кассой. Бывало, человек соглашался на стажировку и пропадал в первый день.

Еще одна проблема — к новому бренду не было доверия. По словам Элины, в ресторанном бизнесе часто обманывают: задерживают зарплаты или платят вдвое меньше условленного. В итоге к любому кафе относятся с подозрением, особенно новому.

Каждого новичка девушка обучала лично. И все же ошибки случались. Кассиры не делали закупки вовремя, повара готовили не по технологическим картам и нарушали санитарные нормы. Однажды повар облизал ложку и перемешал ей суп на глазах у клиента. За ошибки сотрудников платила Элина — заказ переделывали и отдавали гостям бесплатно.

На старте Элина напечатала меню по образцу европейских ресторанов — без картинок. Посетители боялись заказывать наугад и просили кассира описать, как выглядит аво-тост или салат.

Девушка нашла фотографа и сделала аппетитные снимки каждого блюда, чтобы гости смогли взвешенно принять решение. Количество заказов увеличилось на треть. Так Элина поняла, что в России люди покупают еду глазами.

Кроме этого, Элина подключилась к сервисам доставки еды. На узнаваемость бренда работала и доставка — с открытия девушка подключилась к «Яндекс-еде» и «Деливери-клуб». Сервисы брали до 35% от стоимости заказа — предпринимательница отда-

вала блюда по себестоимости. Зато о баре узнавали любители здоровой еды, которые редко приезжали на Усачевский. На старте доставка обеспечивала 2% от заказов.

Сейчас экономика и маркетинг сети заточены на повторные покупки. Спрос стимулируют с помощью сезонных предложений: придумывают новые блюда и рассказывают про них в соцсетях.

В апреле 2018 года Элина запустила программу лояльности — шестой завтрак за месяц бесплатный. Для постоянных клиентов придумали специальные брелоки, которые дают скидку 15%.

### **Первые поставщики и ящики незрелого авокадо**

Первого поставщика девушка нашла в «Инстаграме» — просто забила в поиске «авокадо Москва». Работает с ним до сих пор. Он привозит авокадо напрямую из Доминиканы.

Завязывать бизнес на одном поставщике — опасно. Элина убедилась в этом на практике. Авокадо из Доминиканы поставщик возил пассажирскими рейсами. Однажды его отложили из-за бури — поварам Элины было не из чего готовить. Девушка поняла, что нужно расширять партнерскую сеть.

Поиск новых поставщиков смахивал на лотерею. Люди приходили на фуд-корт, предлагали услуги. Элина выбирала тех, у кого понравились качество и цена. Потом начинались сюрпризы: поставщики постепенно взвинчивали цены на 100—200 Р за килограмм или привозили неспелые авокадо. Выбор поставщиков стал бесконечным процессом. Одни банкротились, другие срывали поставки. Поэтому новых партнеров Элина ищет регулярно.

### **Угроза суда и смена названия**

Когда Элина открывала первую точку, товарный знак не регистрировала — надо было раскручивать бизнес. Через два месяца едва не стала ответчиком в суде.

Оказалось, название кафе «Авокадо» уже запатентовал владелец другого кафе в Москве. Приставка «бар», «ресторан» или «пиццерия» — неохраняемый элемент и не учитывается в названии. Вышло, что Элина работала под чужим товарным знаком. Это грозило штрафом до пяти миллионов рублей.

Конкурент поступил по-джентльменски — попросил сменить имя и не устраивал разборки. Пришлось обновить вывеску и название в «Инстаграме» на Avocado Point.

Вместе с переименованием пришла идея сменить брендинг. Новый логотип и фирменный стиль обошлись в 40 000 Р. После этого девушка собрала документы и отправила заявку в Роспатент, чтобы работать по закону.

### **Карантин и выживание в коронавирусе**

В конце марта 2020 года бизнес Элины вновь оказался на грани краха — началась пандемия. Предприятия общепита закрылись по требованию властей.

Грядущий кризис девушка почувствовала за пару недель до тотального карантина — спрос резко упал на 40%. Если в январе-феврале команда каждой точки пробивала по 100—150 чеков ежедневно, то с марта число сократилось почти вдвое: до 50—60 чеков.

27 марта Avocado Point официально закрылся. Без работы осталась вся команда — это 20 человек. Простаивали пять точек в Москве и Питере. Чтобы выжить, Элина временно перестроила бизнес.

Стала продавать и развозить манго и авокадо по Москве, чтобы заработать хоть какие-то деньги. Девушка покупала товар оптом у поставщиков и перепродавала в розницу с наценкой 50%. Килограмм манго для клиента стоил 800 Р, авокадо — за 850Р. При заказе от двух килограммов — бесплатная доставка.

Задумка Элины была выгодна и поставщикам — во время пандемии кафе приостановили заказы, а у поставщиков осталось много запасов фруктов. Чтобы манго и авокадо не испортились, их нужно было распродать.

Кассиры и повара Элины работали курьерами. Девушка платила 200—300 Р за выезд — сумма зависела от расстояния. Сотрудники, которые не хотели ездить по Москве, сидели в неоплачиваемом отпуске. Увольняться и вставать на биржу никто не стал.

27 апреля Элина запустилась на Усачевском рынке. Арендодатель предложил условия — 15% месячной выручки он берет за аренду и коммунальные услуги, остальное получает Элина. К тому моменту девушка адаптировалась к ситуации, поэтому открываться было не страшно. К тому же к кафе добавилась доставка свежих фруктов, которую запустили на карантине.

Чтобы получить больше заказов, Элина одновременно работала с двумя службами доставки: «Яндекс-едой» и курьерами Усачевского рынка. Они же обеспечивали 20% заказов. Еще 80% давала фанбаза: подписчики в социальных сетях и постоянные клиенты. Один из них ежедневно заказывал обеды для сотрудников на 5000—7000 Р.

В начале лета общепит Москвы вернулся к жизни. Элина начала постепенно открывать точки и продавать блюда навынос. К августу удалось восстановить 70% от объема заказов до пандемии.

Вопросы к кейсу:

1. С какими проблемами пришлось столкнуться Элине при открытии заведения и как их можно было бы избежать? Для оформления ответа воспользуйтесь методом интеллект-картирования.

2. Оцените действия Элины при решении проблем, в том числе в период карантина. Согласны ли Вы с ними?

3. На основе материалов кейса разработайте план создания успешного «Авокадо» бара.

По теме 4. Специфика менеджмента в различных видах сервисной деятельности

### **Кейс «Как вернуть гостей в рестораны?»**

Отток клиентов заставил ресторанный сеть экономить на всем. А экономия привела к еще большему падению популярности заведений. Как разомкнуть замкнутый круг? Решите кейс.

**Дано.** Сеть ресторанов, работающая в сегменте «средний плюс», оказалась на грани закрытия. Чтобы выжить в кризис, владельцы бизнеса сконцентрировались на сокращении издержек и получили дополнительный рост убытков. В ресторанах упало качество блюд, ухудшилось обслуживание и как следствие стало меньше гостей.

**Ограничения.** Падение покупательской активности целевой аудитории, для которой работают рестораны сети. Основной акционер компании занимает оборонительную позицию. Он считает, что нужно еще туже затянуть пояса, дождаться, пока рынок пойдет вверх — и тогда все наладится.

**Необходимо решить.** Какие изменения нужно произвести в ресторанах? Как донести до целевой аудитории информацию об этих изменениях и вернуть заведениям популярность?

Две недели назад меня повысили с должности интернет-маркетолога до директора по маркетингу нашей сети ресторанов. И вот я поднимаюсь на скоростном лифте на 17-й этаж огромного бизнес-центра класса «А». Я иду на свой первый совет директоров. Почему меня туда позвали? Мне самой интересно. Один из учредителей, Паша, сказал, что нужен свежий взгляд на ситуацию. Хотя какой тут свежий взгляд? В компании я работаю уже полтора года.

Все уже в сборе. Учредителей у нашей сети всего трое. Они же члены совета директоров: Виталий, Паша и Леха.

Виталий главный. У него 40% акций, коллекция дорогих автомобилей. Ему пятьдесят. Он молодится изо всех сил, и, наверное, поэтому носит разные кеды и рваные джинсы. На большинство сотрудников нашей сети Виталий наводит страх.

Второй акционер, Леха, очень простой. Любит сальные анекдоты, часто вспоминает 1990-е и считает себя очень крутым ресторатором. Ему нравятся забегаловки с дорогим, но плохим пивом, дорогой, но плохой рыбой и, конечно, оливье с крошкой. Желательно все смешать. Когда-то он заработал неплохую сумму и решил вложить часть активов в ресторан. Правда, он никогда не говорил, как и благодаря кому он ее заработал.

Третий акционер, Паша, работает в ресторанном бизнесе уже более десяти лет. Он знает довольно много и, в отличие от Виталия, скорее практик, чем теоретик. Из всего состава учредителей управлением сетью за рамками совета директоров занимается только он.

- Я начну, с вашего позволения, – полувековой хипстер и по совместительству председатель совета взял в руки распечатки. – Перед вами итоги последнего квартала. Несмотря на повышение рентабельности блюд, наши убытки растут второй квартал...

- Рентабельность-то растет. Но позавчера шеф-повар опять швырялся продуктами и заявлением на увольнение. Не собирается, как он говорит, готовить из этого «дерьма» – прервал Паша.

- Да, мы частично перешли на более дешевых поставщиков. Но хочу вам напомнить, что это наше общее решение, и оно позволило снизить средневзвешенную себестоимость блюд за последний квартал на 15%. – ответил Виталий.

- А еще траванули лососем чинушу в погонах – прервал Леха.

- Кстати, прибавь сюда сумму, в которую нам обошлось погашение конфликта – добавил Паша. – Я, кстати, распорядился вернуться к прежнему поставщику по рыбе.

- Они просто не соблюдают стандарты хранения на кухне. Я до сих пор настаиваю, чтобы все издержки были погашены за счет персонала. Но так как мою идею никто из вас не поддержал, я подчиняюсь решению совета, – с нарочитой покорностью сказал Виталий.

- Да они бы полгода без зарплаты сидели, – ухмыльнулся Леха.

- Возвращаясь к поставщикам – продолжил Виталий. Сейчас у многих поставщиков упало качество продуктов. И у дорогих, и у дешевых. У них только цены растут. Нет смысла платить больше. К тому же к нам не ходят за высокой кухней. Наши гости – «квазиценители» – никто из них не отличит правильно приготовленное пюре от «замороженного». Но дело даже не в этом. Рынок сдох. Гостей просто нет – заключил он.

- Мы еще можем как-то сократить расходы? – Леха наконец отвлекся от телефона и стал просматривать отчеты, которые раздала секретарша Танечка.

- Порезали, что могли. Сократили одного бухгалтера. Закрыли обучающий центр, уволили штатного тренера. Теперь официантов обучают администраторы, барменов – старший бармен, – ответил Паша.

- Они, конечно, идиоты! – гневно прошипел Виталий. – Был вчера в одном из наших ресторанов. В смене новый состав, никто меня не знает. Что вы думаете? Когда я вошел, смеялись за баром, все в свои телефоны смотрели. Up-sell и cross-sell никто не сделал, к эспрессо воду мне не подали, да и десерты принесли страшные.

- А чего ты хотел? – спокойно сказал Паша. – Мы же снизили ставки, часть официантов сами уволились. Сейчас к нам пришли те, кого не берут или выгнали другие. В основном совсем дети без опыта.

- Если бы они облизывали гостя, они бы имели хороший «чай». Правда в том, что никто не хочет работать. – Виталий посмотрел в потолок. – Так, продолжим. Ты обещал со всеми пообщаться по поводу стоимости аренды. Есть результаты? – он посмотрел на Пашу.

- Поговорил, но никто не хочет подвинуться по цене. Более того, мне невзначай напомнили, что по условиям договора, если мы разорвем его раньше, платим неустойку в



размере полугодовой аренды. Кстати, похожие условия у нас в четырех из восьми заведений.

- Ты их не дождал, они блефуют, – Виталий зачем-то подошел к проектору. – Кому эти помещения сейчас нужны?! Все рестораны в центре стоят пустые.

- Ну почему все пустые? В «Лоске» я был на прошлой неделе, причем в среду вечером: там полная посадка, – оторвался от отчета Леха.

- Во-первых, полная посадка еще не означает прибыль. А, во-вторых, они в премиум-сегменте: у них все хорошо, там рынок не так просел, как в нашем среднем плюс, – наставническим тоном отреагировал Виталий.

- Я вчера весь день думал: мы попали в замкнутый круг, – начал Паша.

- В смысле? – спросил Леха.

- Вот смотрите. У нас падала прибыль...

- Я бы сказал, рос убыток, – вставил Леха.

- Не важно, – продолжил Паша. – Поднять цены мы уже не можем: они и так выше средних по рынку в нашем сегменте. Эксперименты с вводом новых блюд тоже ощутимых результатов не принесли. Далее, мы сэкономили. На чем? На продуктах, на зарплате и обучении персонала. В итоге ушли лучшие официанты, повара, стало хуже качество блюд и обслуживания. Как следствие, гостей приходит меньше. Падает выручка, а за ней – и прибыль. Мы снова режем издержки, получаем еще хуже качество, еще меньше гостей... И так по кругу.

- Гости приходят меньше, потому что рынок сдох, – повторил свою оценку Виталий.

Повисла тишина. Виталий обладал каким-то магическим свойством убеждать всех в своей правоте. Какой бы ни была его позиция. Паша, который минуту назад увлеченно и энергично говорил, сник.

- А где наш финансовый директор? Я же просил просчитать сценарий закрытия со всеми неустойками по аренде, – прервал тишину Виталий.

- Она взяла отпуск – ответил Паша. – Будет в четверг.

Но я-то знала, что она взяла отпуск, чтобы съездить в другой город на собеседование. Два месяца назад ей вдвое сократили зарплату с предложением «перетерпеть» трудные времена, «мы все в одной лодке» и тому подобной риторикой. Позавчера я была случайным свидетелем ее разговора с подругами в одном из наших заведений. Основательно набравшись, они не очень-то контролировали свой разговор, хотя предусмотрительно взяли самый отдаленный столик. В общем, топ-состав бежит, как крысы с корабля.

- Пусть просчитает сценарий закрытия со всеми неустойками по аренде к вечеру понедельника. – раздраженно сказал Виталий, его бесило, когда его поручения не выполнялись.

Снова повисла тишина. Я понимала, что выход есть. Собрала весь свой страх и громко сказала:

- Да никакой этот круг и не замкнутый вовсе. Связь «падает прибыль – экономим на кухне и персонале», – это управленческое решение, а не причинно-следственная связь. Нужно вернуть нормальную кухню и снова начать обучать персонал. Ставки рыночные вернуть. Будет кухня и обслуживание, тогда и люди придут снова.

- Ты предлагаешь вогнать нас в еще большие убытки? Пройдись по нашим основным конкурентам: там тоже пусто, – резко ответил Виталий.

- Пустуют те рестораны, где администрация поступает ровно так же, как и мы: экономит на всем и снижает качество. Я согласна: покупательная способность в нашем сегменте несколько упала, но точно не в том же соотношении, как наши продажи.

И давайте посмотрим с другой стороны. Потенциальных гостей стало меньше на то же количество заведений. То есть они теперь могут больше требовать и быть более привередливыми в своем выборе. Значит, нужно дать им самое лучшее в нашем сегменте. И они

точно выберут нас, – я поразились, насколько спокойно я возражаю «великому и ужасному» председателю.

- То есть у нас выбор: закрыться сейчас и потерять одну сумму денег, или рискнуть, чтобы либо выйти в прибыль, либо потерять еще больше? – собрал сложную для него логическую конструкцию Леха.

- Сколько времени по твоим оценкам нам понадобится, чтобы вернуть гостей? – оживился Паша.

- При хорошем качестве и сервисе, около полугода, – ответила я. – Есть, конечно, вариант полного ребрендинга. Меняем концепцию, нейминг, дизайн, меню, – все, в общем. Только это потребует времени и инвестиций. Да и не факт, что новая концепция «выстрелит».

- Люди ели, едят и будут есть, – активизировался Леха. – Предлагаю не спешить с закрытием, а что-то еще придумать.

- Я никого не тороплю и тем более не настаиваю на принятии решения о закрытии прямо сегодня, – тихо сказал Виталий. – Другой вопрос: если мы решаем работать дальше, какова наша стратегия? Я предлагаю придерживаться той, которую избрали: резать кости и переждать, пока рынок пойдет вверх. Либо же закрыться. Но это все надо просчитать. Вы поймите, нельзя менять стратегию часто, это ни к чему не приведет. К тому же наша стратегия базируется на понятной логике: мы концентрируемся на том, чем можем управлять. Мы можем управлять издержками, но не можем управлять состоянием рынка.

- Если мы сумеем стать лучше, чем конкуренты, если мы дадим ту самую ценность, за которой стоит прийти, то гости вернуться. Плюс маркетинг..., – не отступала я.

- Если рынка нет, толку не будет, сколько не поливай его бюджетом маркетинга. Господа, мы серьезно собираемся выращивать розы в пустыне? – прерывая меня, театрально обратился ко всем Виталий.

- Да че ты так сразу? – пробасил Леха. – Мы ж не сейчас принимаем решение. Будут просчитывать сценарии, пусть посчитают и этот.

- Люди привыкли, что у нас стало не очень. Как мы их вернем? – обратился ко мне Паша.

У меня есть ответ на этот вопрос, но, как говорится, одна голова хорошо, а две или больше – лучше. Как бы вы поступили в подобной ситуации?

Задания:

1. Опишите, как осуществляется анализ и разработка вариантов решений, используя любой метод визуализации («почему-почему», диаграмма Ишикавы, интеллекткарта и др.).

2. Предложите несколько вариантов управленческих решений по развитию организации.

3. Какие изменения нужно произвести в ресторанах, чтобы вернуть клиентов?

### **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**

#### ***Примерный перечень вопросов к зачету:***

1. Революция услуг и смена управленческих парадигм
2. Парадигмы менеджмента и смена парадигм.
3. Характеристики услуг и их влияние на практику менеджмента.
4. Временные условия осуществления сервисной деятельности, логистические факторы развития практики менеджмента.
5. Проблемы оценки качества сервисной деятельности.
6. Функции управленческих решений в методологии и организации процесса менеджмента.
7. Основные этапы разработки рациональных решений.

8. Методы диагностики ситуации.
9. Система ограничений и критериев при РУР.
10. Экспертные методы и интеллект-картирование: возможности применения в сервисной деятельности
11. Система воздействия внешних факторов на планирование деятельности сервисной компании.
12. Влияние мегатрендов на сервисную деятельность.
13. Ситуационное планирование деятельности компании.
14. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов.
15. Методы и направления внутриорганизационной координации.
16. Ключевые кадровые процессы в сервисной организации.
17. Сущность контроля в организации.
18. Оценка процесса как результата оказания услуги.
19. Оценка поведения персонала и субъективность в восприятии услуг.
20. Особенности применения инструментов менеджмента в отдельных видах сервисной деятельности

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Степень освоения студентами учебного курса контролируется с помощью методологии рейтинговых оценок. Текущий контроль представляет собой оценку преподавателем работы студента в течение семестра. Оценивается выполнение практических работ, тестов, кейсов, участие в дискуссии, а так же посещаемость занятий, активность на семинарах. По сути, в состав элементов текущего контроля входят задания внеаудиторного и рубежного контроля. Баллы, полученные студентами, по внеаудиторному и рубежному контролю формируют рейтинг допуска студента к итоговому контролю.

Формула баллов: 60 баллов за занятия в семестре + 40 баллов за итоговый тест = 100

Баллы в семестре: 4 задания Р x 8 балла + 2 задания ВА x 14 баллов = 60

Задания формируются на основе типовых заданий, представленных в ФОС данной рабочей программы дисциплины.

Задания рубежного контроля (всего 4 задания, каждое по 8 баллов, в сумме можно набрать 32 балла).

Задания внеаудиторного контроля (всего 2 задания, каждое по 14 баллов, в сумме можно набрать 28 балла).

Минимум баллов для допуска к итоговому контролю – 30 баллов (из 60 баллов).

Итоговый контроль – компьютерное тестирование (максимум – 40 баллов)

Структура оценки за тест:

«5» - от 86 до 100

«4» - от 71 до 85

«3» - от 56 до 70

«2» - от 0 до 55

Общая оценка за курс:

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пяти-балльная шкала (академическая)	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая)

			ская) оценка		оценка)
Повышен- ный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретиче- ского и прикладного харак- тера на основе изученных методов, приемов, техноло- гий	отлично	за- че- но	86-100
Базовый	Применение знаний и уме- ний в более широких кон- текстах учеб- ной и профес- сиональной деятельности, нежели по образцу с большой сте- пени самосто- ятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность соби- рать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найден- ных теоретических источни- ков и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетво- рительный (достаточ- ный)	Репродуктив- ная деятель- ность	Изложение в пределах задач курса теоретически и прак- тически контролируемого материала	удовле- твори- тельно		55-70
Недостаточ- ный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудо- влетво- ритель- но		не за- че- но

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### Основная литература

1. Гапонова, О. С. Менеджмент : учебник / О. С. Гапонова, Л. С. Данилова, Ю. Ю. Чилипенко. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. - 480 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-01819-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032618> (дата обращения: 05.02.2022). – Режим доступа: по подписке.

2. Мячин, Ю. В. Менеджмент : учебник / Ю.В. Мячин, К.А. Тюрина ; под общ. ред. Ю.В. Мячина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 181 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-110087-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861531> (дата обращения: 05.02.2022). – Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература

1. Виханский, О. С. Менеджмент: учеб. для вузов / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Экономистъ, 2005. - 669, [3] с.: ил., портр. - (Homo Faber). - Библиогр.: с.663-669. - ISBN 5-98118-131-1
2. Власть, влияние и политика в организациях / Джеффри Пфеффер; пер. с англ. Е. Трибушной. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2014. - 447 с. - Библиогр.: с. 434-447. - ISBN 978-5-91657-950-5
3. История менеджмента: учеб. для вузов / А. И. Кравченко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус, 2010. - 430, [1] с.: ил., фото). - Библиогр. в подстроч. примеч.. - ISBN 978-5-406-00011-3
4. Менеджмент / [Алексеев А. Н. [и др.]; под общ. ред. И. Н. Шапкина; Финанс. ун-т при Правительстве РФ. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2014. - 692, [1] с.: табл. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-9916-3601-8
5. Менеджмент организации: история, теория и практика: учеб. пособие для вузов / О. Г. Тихомирова, Б. А. Варламов. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 255 с. - (Высшее образование - бакалавриат). - Библиогр.: с. 238-251 (304 назв.). - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-16-005014-0
6. Менеджмент организации: учеб. для вузов / А.В. Тебекин, Б.С. Касаев. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: КноРус, 2014. - 418, [1] с.: ил. - Библиогр.: с. 416-419 (75 назв.). - ISBN 978-5-406-03685-3
7. Менеджмент: деловые ситуации, практические задания, курсовое проектирование: практикум для вузов / В. И. Малюк. - М.: КноРус, 2009. - 291, [2] с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 293 (3 назв.). - ISBN 978-5-406-00009-0
8. Менеджмент: учеб. для бакалавров / Е. В. Песоцкая [и др.]; под ред. А. Н. Петрова; С.-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: ЮРАЙТ, 2012. - 645 с.: табл. + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Бакалавр). - Библиогр. в конце разд.. - ISBN 978-5-9916-1853-3
9. Менеджмент: учеб. для бакалавров / Рос. гос. торгово-экон. ун-т; под общ. ред.: Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. - М.: Юрайт, 2013. - 422 с.: ил. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр. в конце разд.. - ISBN 978-5-9916-2155-7
10. Менеджмент: учеб. для вузов / Г. В. Осипов, В. А. Лисичкин, Н. Д. Корягин. - М.: Норма; М.: ИНФРА-М, 2013. - 527 с. - Библиогр.: с. 522-527. - ISBN 978-5-91768-188-7. - ISBN 978-5-16-004909-0
11. Менеджмент: учеб. для вузов / Е. Л. Маслова. - Москва: Дашков и К°, 2015. - 332 с.: ил., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 329-332 (42 назв.). - ISBN 978-5-394-02414-6
12. Менеджмент: учеб. для сред. проф. образования / Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов. - 14-е изд., стер. - М.: Академия, 2013. - 299, [2] с.: ил. - (Среднее профессиональное образование. Экономика и управление). - Библиогр.: с. 297. - Соответствует ФГОС (третьего поколения). - ISBN 978-5-4468-0093-3
13. Мескон, М. Основы менеджмента: пер. с англ. : [учебник] / Майкл Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури; Акад. нар. хоз-ва при правительстве РФ. - М.: Дело, 2006. - 719 с.: ил. - (Зарубежный экономический учебник). - Библиогр. в конце гл. - Предм. указ.: с. 699-719. - ISBN 5-7749-0142-4. - ISBN 0-06-044415-0
14. Основы менеджмента: учеб. пособие для вузов / А. П. Балашов. - М.: Вуз. учеб.; М.: ИНФРА-М, 2012. - 287, [1] с.: табл. - (Вузовский учебник). - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-9558-0056-1 (Имеются экземпляры в отделах: ч.з.N5(1))
15. Семенов, А. К. Теория менеджмента : учебник / А. К. Семенов, В. И. Набоков. — Москва : Дашков и К, 2017. — 492 с. — ISBN 978-5-394-01413-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93396>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
16. Современные технологии менеджмента: учеб. для вузов / [В. И. Королев [и др.]; под ред. В. И. Королева; Всерос. акад. внеш. торговли. - М.: Магистр; М.: ИНФРА-М,

2012. - 639 с.: ил. - (Федеральное рецензирование). - Библиогр.: с. 638-639 (44 назв.). - ISBN 978-5-9776-0218-1. – ISBN 978-5-16-005327-1

17. Современный менеджмент: учеб. пособие вузов / [А. И. Базилевич [и др.] ; науч. ред. А. Н. Романов ; под ред. М. М. Максимцова, В. Я. Горфинкеля]. - М.: Вуз. учеб.; М.: ИНФРА-М, 2012. - 297, [2] с.: ил.. - (Вузовский учебник). - Библиогр.: с. 290-293 (78 назв.). – ISBN 978-5-9558-0160-5. - ISBN 978-5-16-004159-9

18. Теория менеджмента: учеб. для вузов / В. А. Баринов. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 204, [2] с.: граф.. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Библиогр. в конце гл.. - Соответствует ФГОС (третьего поколения). – ISBN 978-5-16-006009-5. – ISBN 978-5-16-100048-9

19. Теория менеджмента: учеб. для вузов/ А. М. Сергеев, И. А. Иванова. - Москва: Академия, 2013. - 317, [1] с.: ил., табл.. - (Высшее профессиональное образование. Экономика и управление). - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 313-314. – ISBN 978-5-7695-9585-1

20. Цветков, А. Н. Теория менеджмента : учебник / А. Н. Цветков. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 344 с. — ISBN 978-5-8114-4194-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119641>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms.kantiana.ru](http://www.lms.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техниче-

скими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»

**ВЫСШАЯ ШКОЛА ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Рабочая программа дисциплины**  
**«ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СЕРВИСНОЙ ЭКОНОМИКЕ»**

**Шифр: 43.04.01**

направления подготовки: **«Сервис»**

профиль подготовки: **Формирование и развитие сервисных  
организаций**

Квалификация (степень) выпускника: **магистр**

**Калининград  
2023**



## Лист согласования

**Составитель:** Корнеев В.С., профессор, профессор  
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера  
«Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины.
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## 1. Пояснительная записка

Наименование дисциплины: «Организация бизнес-процессов в сервисной экономике».

Цель изучения дисциплины - формирование конкурентоспособного специалиста, адаптированного к реальным условиям экономического развития сервисных услуг, а также профессиональная подготовка магистранта к оценке и организации процессов бизнес-планирования в сервисной экономике.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результат обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов в избранной профессиональной сфере	Знать: теоретические основы и закономерности развития сервисной экономики и систему основных показателей качества сервисных услуг. Уметь: анализировать, прогнозировать и оценивать результаты сервисной деятельности на рынке услуг при внедрении новых продуктов и услуг. Владеть: методами и инструментарием анализа, оценки факторов успешности реализации проектов по повышению качества услуг на основе анализа проблемной ситуации и организации системы управления качеством.

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Организация бизнес-процессов в сервисной экономике» расположена в цикле обязательных дисциплин направления подготовки «Сервис» в базовом блоке. Дисциплина изучается в 1 семестре, по итогам курса студентами сдается зачет.

## 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Процессы в бизнес-планировании: проектирование, разработка и практическая реализация проектов по повышению качества сервисных услуг.	Сущность, роль и значение бизнес-планирования в условиях рынка. Бизнес-план как инструмент привлечения инвестиций. Основы управления проектами и формирование проектной команды. Разработка бизнес-плана инновационных сервисных услуг для выбранного рынка. Характеристика регионального рынка услуг: тенденции и проблемы развития. Факторы спроса.
2	Управление бизнес-процессами на всех стадиях жизненного цикла продукта. Оценка потенциала рынка и стратегия выхода на рынок сервисных услуг.	Оценка потенциала регионального рынка. Разработка стратегий выхода на потенциальный рынок. Стратегии финансирования и развития бизнес-проектов. Старт-ап проекты: характерные черты и стадии развития. Привлечение инвестиций в реализацию проектов и виды краудфандинга.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Дисциплина «Организация бизнес-процессов в сервисной экономике» предусматривает 112 часов самостоятельной работы магистров. В структуре самостоятельной работы предусмотрены: написание рефератов, участие в научных мероприятиях (семинарах, конференциях и др.), в том числе в работе ежегодной студенческой конференции «Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса», конспектирование и реферирование первоисточников, подготовка докладов и сообщений для семинаров, разработка и публичная защита презентаций по практическим заданиям.

При подготовке к занятиям необходимо использовать рекомендуемую и дополнительную литературу, периодические издания, а также научные публикации, статистический материал Росстата, Всемирной туристской организации, электронные издания, исследующие вопросы санаторно-курортной и туристской отрасли. Следует уделять

внимание журналам и интернет-изданиям туристкой, санаторно-курортной, гостиничной и ресторанной отраслей. Необходимо использовать данные, полученные за последние пять лет, включая год сдачи работы. Также, необходимо использовать для подготовки к занятиям: материалы лекций, материалы практических занятий, учебно-методическую литературу, информационные ресурсы "Интернета", методические рекомендации и указания по дисциплине, фонды оценочных средств.

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий лекционного типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Процессы в бизнес-планировании: проектирование, разработка и практическая реализация проектов по повышению качества сервисных услуг.

Тема 2. Управление бизнес процессами на всех стадиях жизненного цикла продукта. Оценка потенциала рынка и стратегия выхода на рынок сервисных услуг.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Бизнес-план как инструмент привлечения инвестиций. Структура бизнес-плана. Классификация проектов по классам, типам и видам: рассмотрение кейсов. Формирование проектной команды.

Тема 2. Характеристика регионального рынка сервисных услуг: тенденции и проблемы развития. Рассмотрение кейса по стратегиям развития рынка сервисных услуг. Проектирование инновационного сервисного продукта для выбранного рынка и разработка бизнес-плана.

Тема 3. Разработка стратегий выхода на потенциальный рынок. Рассмотрений кейсов по старт-ап проектам в сфере услуг. Стратегии финансирования и развития бизнес-проектов.

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по рассматриваемым темам.

2. Выполнение домашних заданий, предусматривающих подготовку рефератов и презентаций по заданным темам.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе

индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

### *Лекционные занятия.*

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

### *Практические и семинарские занятия.*

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, включая курсовую работу, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

## **8. Фонд оценочных средств**

### **8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

Основными этапами формирования компетенций при изучении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций слушателями.

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций (контроль по дисциплине)			Способ контроля
		Текущий	рубежный	итоговый контроль	
Тема 1. Процессы в бизнес-планировании: проектирование, разработка и практическая реализация проектов по повышению качества сервисных услуг.	ОПК-3	Дискуссия	Дискуссия	Опрос	Устно, письменно
Тема 2. Управление бизнес процессами на всех стадиях жизненного цикла продукта. Оценка потенциала рынка и стратегия выхода на рынок сервисных услуг.	ОПК-3	Дискуссия	Дискуссия	Презентация	устно письменно

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Формирование компетенций (ОПК-3) происходит в три этапа:

Наименование этапов формирования компетенций	Содержание этапов
Когнитивный ОПК-3	Ознакомление с теоретическими положениями учебной дисциплины. Бизнес-планирование в сервисной деятельности. Бизнес-план как инструмент повышения качества услуг и привлечения инвестиций. Основы управления проектами и формирование проектной команды.
Прикладной ОПК-3	Формирование представлений и умений, связанных с проведением анализа устойчивости развития предприятия, управления проектами и формирования проектной команды. Бизнес-планирование инновационного сервисного продукта для выбранного рынка. Изучение кейсов по старт-ап проектам в сфере сервиса. Привлечение инвестиций в реализацию проектов.

Демонстрационный ОПК-3	Демонстрация умений, связанных с выявлением региональных особенностей развития сервисной экономики в современных условиях при проведении бизнес-планирования. Разработка и представление инновационного сервисного продукта по категориям: продукт-услуга; продукт-событие; продукт-мероприятие; продукт-место.
---------------------------	---

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые задания по дисциплине:

Задание по разработке бизнес-плана сервисного продукта:

Разработать бизнес-план одного из видов сервисного продукта (по самостоятельному выбору):

1. Продукт-услуга.
2. Продукт-событие.
3. Продукт-мероприятие.
4. Продукт-место

## 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Виды проектной деятельности.
2. Классификация проектов по классам
3. Классификация проектов по типам
4. Классификация проектов по видам.
5. Бизнес-планирование в проектной деятельности.
6. Старт-ап проекты: характерные черты и стадии развития.
7. Пути привлечения инвестиций в реализацию проектов
8. Социально-экономическая роль сервисной экономики.
9. Характеристика регионального рынка сервисных услуг: тенденции и проблемы развития.
10. Факторы потребительского спроса.
11. Лимитирующие факторы развития рынка сервисных услуг.
12. Структура бизнес-плана.
13. Оценка потенциальной эффективности бизнес-проекта.

## 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
Повышенный	от 86 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой,



			рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Базовый	от 71 до 85	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Удовлетворительный (достаточный)	от 55 до 70	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
Недостаточный	Менее 55	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, тестирования, круглый стол, решение задач, творческие задания, деловая игра);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий (презентация);
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

## **9. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **а) нормативные документы**

1. Федеральный закон "О защите прав потребителей" - (СПС КонсультантПлюс)
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества

### **б) основная литература:**

1. Тихомирова О.Г. Управление проектами: практикум. - НИЦ ИНФРА-М, 2023, 273 с. [Электронный ресурс]: - Режим доступа: ЭБС Znanium: <https://znanium.com/>.

## **в) дополнительная литература**

1. Афонасова М. А. Бизнес-планирование: учебное пособие / М. А.Афонасова. — Томск: Эль Контент, 2012. — 108 с.
2. Голубева, Т. Б. Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса: [учеб. пособие] / Т. Б. Голубева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. — 108 с.
3. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Сергеев. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 475 с. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс).

### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантиана (<https://elib.kantiana.ru/>)
- Федеральная служба государственной статистики. URL:<http://www.gks.ru>

### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Организация и регулирование малого и среднего предпринимательства в сервисе»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Алиева Иноббат Акрамовна, кандидат экономических наук, доцент.  
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Организация и регулирование малого и среднего предпринимательства в сервисе».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

**1.Наименование дисциплины:** «Организация и регулирование малого и среднего предпринимательства в сервисе».

**Цель изучения дисциплины:** является формирование у магистрантов комплексных знаний организационных основ и аспектов государственного регулирования малого предпринимательства как особой формы экономической активности при ведении бизнеса в сфере сервиса. В результате освоения курса студенты получают системное современное представление о предпринимательской деятельности как процессе, направленном на непрерывный поиск изменений в потребностях, спросе потребителей на продукцию и услуги. Также целью изучения дисциплины выступает формирование целостного представления о современных концепциях и принципах ведения малого и среднего бизнеса в сервисной деятельности с учетом особенностей сложившейся российской бизнес среды.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
<p><i>УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий</i></p>	<p><i>УК-1.1 Способен анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними.</i>  <i>УК-1.2 Способен определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектировать процессы по их устранению</i>  <i>УК-1.3 Способен критически оценивать надежность источников информации, работать с противоречивой информацией из разных источников</i>  <i>УК-1.4.- Способен разрабатывать и содержательно аргументировать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и подходов.</i></p>	<p><b>Знать:</b> нормативно -правовые основы организации предпринимательской деятельности. Организационные формы предпринимательства и критерии их условия их реализации. инструменты системного анализа. экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; основы сервисологии; теоретических основ планирования и организации проектов в сервисе;; основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы функционирования экономики сферы сервиса;</p> <p><b>Уметь:</b> Выявлять проблемные ситуации и планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса на основании бухгалтерской отчетности; прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; организовать процесс сервиса; применять методики психодиагностики: экспресс диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; обосновывать выбор бизнес-идеи на основе анализа</p>

		<p>конкурентной среды, конъюнктуры рынка с учетом требований потребителя</p> <p><b>Владеть:</b> навыками менеджмента в сервисе; анализа поведения потребителей; формирования и продвижения сервисных услуг, соответствующих запросам потребителей; методами и инструментами экономического анализа сервисного предприятия; менеджмента в сервисе; сбора и подготовки аналитических данных по сервисным сферам экономики; методами организации и управления сферой рекреации и санаторно-курортных комплексов; способностью работы в коллективе; приемами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; методами проведения маркетинговых исследований в сервисе; стратегии обновления ассортимента товаров и услуг; формулирования и обоснования бизнес идеи</p>
<p><i>ПК-3 Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках</i></p>	<p><i>ПК-3.1. Способен разрабатывать стратегии развития всех видов деятельности предприятий сервиса</i></p> <p><i>3.2.. Способен на основе специальных инструментов анализа разрабатывать проекты продвижения предприятия на конкурентных рынках</i></p> <p><i>3.3. Способен управлять программами развития предприятия в сфере сервиса</i></p>	<p><b>Знает:</b> основные концепции и модели разработки стратегии, инструменты реализации стратегического развития; нормативно-правовые условия технологического развития предприятий сервиса; методы прогнозирования и параметры его оценки.</p> <p><b>Умеет:</b> проводить мониторинг конкурентной среды предприятия сервиса; дать комплексную оценку положения предприятия сервиса на рынке; осуществлять выбор и определять приоритетность разработанных программ развития.</p> <p><b>Владеет:</b> методами и инструментами экономического анализа развития сервисного предприятия; менеджмента в сервисе; сбора и подготовки аналитических данных по сервисным сферам экономики в условиях конкурентной среды; методами организации и управления сферой рекреации и санаторно-курортных комплексов; методами проведения маркетинговых</p>



		исследований в сервисе; стратегии обновления ассортимента товаров и услуг; формулирования и обоснования стратегических бизнес идеи.
--	--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и регулирование малого и среднего предпринимательства в сервисе» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

12		28	68
----	--	----	----

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	<p><i>Организационно-правовые основы предпринимательской деятельности в сервисе</i></p>	<p><i>Сущность предпринимательской деятельности в современной экономической практике. Правовое регулирование предпринимательской деятельности. Формы и виды предпринимательской деятельности. Индивидуальное предпринимательство. Малое предпринимательство. Франчайзинг как форма организации малого предприятия</i></p>
2	<p><i>Экономические основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса</i></p>	<p><i>Организация управления: организация; нормирование; планирование; координация; мотивация; контроль; регулирование. Управление производством. Управление инновациями (нововведениями) Управление маркетингом и сбытом готовой сервисной продукции. Управление кадрами. Управление финансами. Маркетинг и его сущность. Принципы и функции маркетинга. Анализ рынка и маркетинговые исследования. Процесс маркетинговых исследований. Источники маркетинговой информации. Основные инструменты маркетинговых исследований. Элементы маркетинга. Сбытовая политика фирмы. Политика ценообразования. Реклама как основной двигатель торговли. Способы ведения конкурентной борьбы. Условия конкурентоспособности компании.</i></p>
3.	<p><i>Государственное регулирование и поддержка развития предпринимательства в сфере сервиса</i></p>	<p><i>Государственная политика РФ в области малого предпринимательства. Особенности малого предпринимательства в России. Преимущества и недостатки малого предприятия в конкретных условиях</i></p>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

№ п/п	Наименование темы	Содержание
1.	Тема 1. Сущность предпринимательства и его виды	Понятие, цели и задачи предпринимательской деятельности Правовое регулирование предпринимательской деятельности. Формы и виды предпринимательской деятельности. Индивидуальное предпринимательство Малое предпринимательство. Франчайзинг как форма организации малого предприятия в сфере сервиса
2.	Тема 2. Принятие предпринимательского решения. Организационно-правовые формы предприятий.	Этапы создания нового предприятия. Порядок создания нового предприятия . Порядок государственной регистрации предприятия. Учредительные документы предприятия в сфере сервиса. Формирование уставного фонда предприятия. Лицензирование отдельных видов предпринимательской деятельности. Основные организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса Процедура регистрации предприятия. Франчайзинг – как особая форма предпринимательства. Обязанности франчайзинга. Области франчайзинга и его преимущества. Недостатки франчайзинга.
3.	Тема 3. Организационно-управленческие функции предприятия.	Организация управления: организация; нормирование; планирование; координация; мотивация; контроль; регулирование. Управление предоставлением сервисных услуг. Управление материально-техническим снабжением Управление инновациями (нововведениями) Управление маркетингом и сбытом готовой продукции Управление кадрами Управление финансами Управление учетом и анализом хозяйственной деятельности
4.	Тема 4 Управление финансами предприятия предпринимательского типа.	Финансовые ресурсы предприятия. Собственные заемные средства. Источники финансирования Оптимальный состав активов. Система управления финансами на предприятии Методы и источники финансового анализа. Налогообложение предприятий в сфере сервиса
5.	Тема 5. Маркетинг в предпринимательской деятельности	Маркетинг и его сущность. Принципы и функции маркетинга. Анализ рынка и маркетинговые исследования. Процесс маркетинговых исследований. Источники маркетинговой информации. Основные инструменты маркетинговых исследований. Элементы маркетинга. Сбытовая политика фирмы. Политика ценообразования. Реклама как основной двигатель торговли. Способы ведения конкурентной борьбы. Условия конкурентоспособности компании.
	Тема 6. Роль предпринимательства в развитии экономики	Государственная политика РФ в области малого предпринимательства. В сфере сервиса. Особенности регулирования и организации малого и среднего

№ п/п	Наименование темы	Содержание
		предпринимательства в России. Преимущества и недостатки малого предприятия в конкретных условиях.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
1.	Тема 1. Сущность предпринимательства и его виды	Выявление сущности, значения, признаков предпринимательства и предпринимательской деятельности в рыночной экономике. Оценка черт характера преуспевающего предпринимателя. Классификация предпринимательской деятельности. В чем заключается сущность предпринимательства и предпринимательской деятельности? Какие принципы стимулируют легальное развитие предпринимательской деятельности? Что, согласно нормативному регламенту, подразумевается под предпринимательством в России? Назовите основных субъектов предпринимательства. Каким образом устанавливается официальный статус предпринимателя? Какие субъекты предпринимательской деятельности могут создавать граждане? Охарактеризуйте коммерческие организации с точки зрения современного законодательства.
2.	Тема 2. Принятие предпринимательского решения. Организационно-правовые формы предприятий МСБ в сфере сервиса	Что представляет собой технология принятия предпринимательских решений в сервисологии? Какими элементами (чертами) определяются потенциальные возможности предпринимателя? Какие методы могут лежать в основе технологии принятия предпринимательских решений? Охарактеризуйте источники накопления предпринимательских идей (проектов). Какие принципы и закономерности лежат в основе процесса накопления, отбора и анализа предпринимательских идей? Что является критериями отбора накопительных предпринимательских идей? Назовите и охарактеризуйте основные источники информации для предпринимателей в сфере сервиса
3.	Тема 3. Организационно-управленческие функции предприятия.	Дайте определение понятию «миссия организации». Приведите формулировки, уместные для обозначения миссии функционирования предпринимательской единицы. На какой стадии формирования механизма функционирования предпринимательской единицы происходит формулировка миссии? Для чего предназначена стратегия развития предприятия? Охарактеризуйте этапы, определяющие процесс формирования стратегии хозяйствующего субъекта. Какие основные этапы включает процесс реализации стратегии? Дайте характеристику каждому этапу В каком виде можно представить предпринимательскую единицу (предприятие), если рассматривать ее как открытую экономическую систему? Какими элементами может быть представлена структура предприятия? Какие процессы могут происходить на нем? Как наличие внутрифирменных систем управления

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
		<p>качеством продукции, работ, услуг влияет на усиление конкурентных преимуществ у предпринимательских единиц, имеющих известный товарный знак, подтверждающих соответствие своей продукции стандартам и техническим регламентам? Сформулируйте основную задачу управления. На какие виды могут подразделяться современные системы производства и технологии? На основе каких критериев может происходить выбор технологии производства? Какие виды ресурсов используют предпринимательские единицы?</p>
4.	<p>Тема 4. Предпринимательский риск.</p>	<p>В чем заключается сущность предпринимательских рисков? В чем состоит объективная основа предпринимательских рисков? Какие виды предпринимательских рисков можно выделить по направлению рисков? Какие виды предпринимательских рисков можно выделить по сфере возникновения? Охарактеризуйте различные виды риска, не связанные со страхованием. Охарактеризуйте различные виды риска, которые целесообразно страховать с помощью страховых компаний. Охарактеризуйте систему внешних факторов, влияющих на уровень предпринимательского риска. Из каких этапов состоит процесс управления рисками? Как выглядит алгоритм функционирования механизма управления рисками? Дайте характеристику каждому блоку. Перечислите известные Вам показатели риска и методы его оценки. Какие области или зоны риска можно выделить в зависимости от величины потерь? Какие способы снижения риска Вам известны? Как действует механизм снижения степени риска с помощью диверсификации? Как действует механизм снижения степени риска путем распределения риска между участниками проекта? Как действует механизм снижения степени риска с помощью страхования? Как действует механизм снижения степени риска с помощью хеджирования? Как действует механизм снижения степени риска путем резервирования средств? Как действует механизм снижения степени риска путем покрытия непредвиденных расходов? Перечислите самые распространенные методы управления риском. Изложите последовательность проведения анализа риска. Дайте характеристику каждому этапу.</p>
5.	<p>Тема 5. Управление финансами предприятия предпринимательского типа.</p>	<p>Что понимается под эффективностью производства? Какие основные принципы экономической эффективности? Что относится к критериям оценки эффективности производства? Какие основные показатели финансового состояния предприятия? Какие показатели характеризует эффективность использования ресурсов предприятия? Какие показатели входят в систему коэффициентов рентабельности? Как провести анализ рыночной активности предприятия? Какие показатели характеризуют платежеспособность предприятия? Как провести анализ</p>

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
		финансовой устойчивости предприятия? Какие показатели характеризуют деловые активность предприятия
6.	Тема 6. Налогообложение предпринимательской деятельности.	Что такое система налогообложения? .Какие классификации налогов вам известны? На какие группы можно разделить налоги в зависимости от объекта налогообложения? Какие налоги включают в себестоимость продукции? Какие бывают налоги по периодичности взимания? В чем заключается особенность специальных налоговых режимов? Какие налоги и сборы уплачиваются только юридическими лицами? Какие взносы и в какие сроки обязан платить индивидуальный предприниматель? Какие налоги для организаций заменяет единый налог при переходе на УСНО? 10. Каковы основные критерии для организации, при переходе на УСНО? Перечислите недостатки УСНО? Объясните основное отличие системы налогообложения ЕНВД от про-чих существующих систем? Какой субъект хозяйствующей деятельности признается плательщиком патентной системы налогообложения?
7.	Тема 7. Маркетинг в предпринимательской деятельности	Маркетинг как управленческая наука. Роль и значение маркетинга в развитии предпринимательской деятельности. Основные принципы маркетинговой деятельности. Роль маркетинга в формировании имиджа компании. Основные инструменты анализа рынка и сбора рыночной информации. Методы проникновения на рынок. Способы стимулирования сбыта и каналы распространения и товародвижения. Реклама и ее основные функции.
8.	Тема 8. Роль предпринимательства в развитии экономики	Предпринимательство как сектор экономики. Роль и значение предпринимательства в решении проблемы занятости. Отраслевая структура предпринимательства в России. Отраслевая структура занятости в предпринимательском секторе в России. Государственная программа поддержки предпринимательства. Государственное регулирование предпринимательской деятельности.

#### Требования к самостоятельной работе студентов

№ п/п	Наименование темы	Вопросы для СРС	Вид
1.	Тема 1. Сущность предпринимательства и его виды	Охарактеризуйте принципы предпринимательской деятельности, ориентированные на развитие рыночной экономики. Какими личностными качествами должен обладать предприниматель для выполнения предпринимательских функций? Основные общепризнанные и распространенные правила (принципы) предпринимательского	Подготовить эссе-сообщение

№ п/п	Наименование темы	Вопросы для СРС	Вид
		<p>поведения. Охарактеризуйте многообразие предпринимательской деятельности в соответствии с классификационными признаками. На какие группы делится предпринимательская деятельность по виду или по назначению? Дайте характеристику каждой группе. Охарактеризуйте типовую схему производственного предпринимательства. Охарактеризуйте типовую схему коммерческого предпринимательства. Охарактеризуйте типовую схему финансового предпринимательства.</p>	<p>Сравнительный анализ с представлением доклада</p>
2.	<p>Тема 2. Принятие предпринимательского решения. Организационно-правовые формы предприятий.</p>	<p>Перечислите и охарактеризуйте группы предпринимательской деятельности по видам собственности. Перечислите и охарактеризуйте группы предпринимательской деятельности по количеству участников. Перечислите и охарактеризуйте группы предпринимательской деятельности по организационно-правовым формам и формам собственности. Перечислите и охарактеризуйте группы предпринимательской деятельности по распространению деятельности на различные территории и национальной принадлежности</p>	<p>Подготовить презентацию</p>
3.	<p>Тема 3. Система экономического и социального управления предпринимательской деятельностью.</p>	<p>Экономика предпринимательской деятельности. Социальные отношения. Экономика и социология предпринимательства. Сущность понятий: "фактор", "конъюнктура", "тенденция" и их принципиальные различия. Классификация факторов, влияющих на предпринимательство. Внешние и внутренние факторы и их разновидности. Общее и частное в тенденциях развития любой предпринимательской деятельности. Жизненный цикл</p>	<p>Разработка бизнес-плана (сокращенная версия)</p>

№ п/п	Наименование темы	Вопросы для СРС	Вид
		<p>предпринимательской деятельности. Степени экономической свободы в предпринимательской деятельности и пути ее использования. Налоговая, учетная, амортизационная, товарная, инновационная, производственная, ценовая и сбытовая политика предприятия.</p>	
4.	<p><b>Тема 4. Ресурсное обеспечение предпринимательской деятельности. Виды предпринимательских ресурсов. Состав имущества предприятия</b></p>	<p>Рабочая сила, ее специфика как ресурса. Социально-экономический анализ персонала предприятия: сущность, виды, цель, задачи, объект, методы, методика. Анализ состояния персонала предприятия. Обеспеченность персоналом предприятия: эффективность соотношений категорий работников по функциональному признаку, аттестация работающих, движение кадров, оценка технико-экономического уровня. Оценка эффективности и интенсивности осуществления предпринимательской деятельности</p>	<p>Самостоятельный разбор по вопросам.</p>
5.	<p><b>Тема 5. Управление финансами предприятия предпринимательского типа.</b></p>	<p>Понятие, виды и состав затрат в предпринимательской деятельности в сфере сервиса Себестоимость: сущность, состав и значение в экономическом управлении. Классификация затрат. Смета затрат. Калькуляция. Затраты на персонал предприятия. Управление затратами. Система управления и ее элементы. Методы управления затратами. Стимулирование труда персонала предприятия как элемент системы управления затратами. Внутренние резервы повышения эффективности предпринимательской деятельности: сущность, источники формирования, классификация. Оптимизация объема выпуска продукции посредством управления затратами. Закон убывающей отдачи. Маржинальная прибыль</p>	<p>Выполнение расчетного задания</p>
6.	<p><b>Тема 6. Планирование предпринимательской деятельности.</b></p>	<p>Бизнес-операция и схема ее проведения. Сущность и значение планирования в развитии</p>	



№ п/п	Наименование темы	Вопросы для СРС	Вид
		<p>предпринимательской деятельности. Концепция самопланирования. План. Виды планов и их взаимосвязь. Технология планирования. Сущность, цель и методика стратегического планирования развития предпринимательской деятельности. Долгосрочное планирование. Текущее планирование. Оперативно-календарное планирование. Бизнес-план: функции, виды, методика разработки. Проблемы планирования развития предпринимательской деятельности в настоящее время. Определение потребности в персонале. Сущность кадрового планирования: понятие, цель, задачи. Ключевые вопросы кадрового планирования. Кадровое обеспечение предприятия. Маркетинг-персонал. Источники возмещения потребности в кадрах. Пути привлечения работников на предприятие</p>	
7.	Тема 7. <b>Человеческий капитал как продукт предпринимательства</b>	<p>Категория "человеческий капитал". Качество человеческого капитала. Воспроизводство человеческого капитала. Профориентация работников: понятие, функция, цель. Задачи, формы, значение. Профпросвещение, профинформация и профконсультация. Значение профориентационной работы. Отбор и прием персонала на работу. Профотбор и его формы. Современные методы отбора работников. Деловая оценка работников при отборе и найме: сущность, виды, порядок и методы проведения; критерии оценок. Трудовая адаптация: сущность, структура, виды, показатели, факторы, планирование и результаты. Профессиональное развитие персонала. Концепция непрерывного и опережающего обучения. Программа развития</p>	Самостоятельная разработка конспекта лекций и учебной литературы, по перечисленным вопросам

№ п/п	Наименование темы	Вопросы для СРС	Вид
		<p>работников. Стадии, формы и методы обучения. Оценка эффективности обучения.</p> <p>Мотивация трудовой деятельности персонала. Сущность трудового поведения работников: внешняя и внутренняя регуляция трудового поведения. Потребности, интересы и мотивы. Основные типы трудовой мотивации работников в современных условиях. Современные теории трудовой мотивации. Направления карьерного роста. Факторы, влияющие на развитие карьеры. Сущность и задачи планирования деловой карьеры.</p>	
8.	<p>Тема 8.</p> <p>Информационное обеспечение предпринимательской деятельности</p>	<p>Информация. Конфиденциальная информация. Роль информации в предпринимательской деятельности. Состав и классификация деловой информации. Требования к качеству информации. Информационное обеспечение системы управления предпринимательской деятельностью и его элементы.</p> <p>Оценка качества деловой информации: энтропия, уровень достаточности информации, ее ценность, трудность подготовки управленческих решений. Показатели эффективности информационного обеспечения управления предпринимательской деятельностью: быстродействие системы управления, коэффициенты непрерывности процессов управления, оперативности работы аппарата управления, экономичности аппарата управления. Оценка качества деловой информации: энтропия, уровень достаточности информации, ее ценность, трудность подготовки управленческих решений. Показатели эффективности информационного обеспечения управления предпринимательской</p>	

№ п/п	Наименование темы	Вопросы для СРС	Вид
		деятельностью: быстродействие системы управления, коэффициенты непрерывности процессов управления, оперативности работы аппарата управления, экономичности аппарата управления.	

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## 7. Методические рекомендации по видам занятий

**Лекционные занятия.**

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

**Практические и семинарские занятия.**

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения,

контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<i>Тема 1. Сущность предпринимательства и его виды</i>	<i>УК.1. ПК.3.</i>	<i>Опрос, контрольная работа</i>
<i>Тема 2. Принятие предпринимательского решения. Организационно- правовые формы предприятий.</i>	<i>УК.1. ПК.3.</i>	<i>Тестовые задания Эссе, информационный доклад</i>
<i>Тема 3. Организационно- управленческие функции предприятия.</i>	<i>УК.1. ПК.3.</i>	<i>Опрос, контрольная работа Тестовые задания</i>
<i>Тема 4 Управление финансами предприятия предпринимательского типа.</i>	<i>УК.1. ПК.3.</i>	<i>Эссе, информационный доклад Опрос, контрольная работа</i>
<i>Тема 5. Маркетинг в предпринимательской деятельности</i>	<i>УК.1. ПК.3.</i>	<i>Тестовые задания</i>
<i>Тема 6. Роль предпринимательства в развитии экономики</i>	<i>УК.1. ПК.3.</i>	<i>Эссе, информационный доклад</i>

### 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

1. Выберите единственный ответ.

Основную деятельность предприниматель осуществляет от :

- а) имени государства
- б) имени руководителя
- в) своего имени
- г) все перечисленное верно

2. Выберите все возможные варианты

Систематическое получение прибыли может быть обеспечено предпринимателю за счет

- а) Использования имущества
- б) Продажи товаров
- в) Предоставления услуги
- г) Оказания помощи
- д) Выполнения работ
- е) Исполнения прямых обязательств

3. Выберите единственный ответ.

Чему равна доля МСП в Российской Федерации?

- а) 21%
- б) 21,9%
- в) 23%
- г) 22,1%

4. Отметьте представителей 3 этапа развития теории предпринимательства:

- а) Р. Кантильон, М. Питерс, Р. Хизрич, А. Смит
- б) Ж. Б. Сэй, А. Маршалл
- в) Р. Хизрич, М. Питерс, А. Хоскинг
- г) П. Друкер, М. Портер

5. Вставьте недостающее слово. Предпринимательство в первую очередь связано с \_\_\_\_\_ использованием всех факторов производства в целях экономического роста и удовлетворения потребностей отдельных граждан и общества в целом

6. Деятельность предприятий туристской индустрии

по удовлетворению неограниченных потребностей туристов при ограниченных туристских ресурсах с определенной степенью эффективности их использования – это:

- а) туристская индустрия
- б) экономика туризма
- в) туристский рынок
- г) хозяйственная деятельность

7. Вид деятельности, результатом которой является

не физическое, а качественное изменение объекта, на который она направлена:

- а) товар
- б) услуга
- в) работы

8. Выберите правильное утверждение:

- а) экономика и предпринимательство в сервисе и туризме изучает особенности функционирования предприятий сферы туризма и сервиса в условиях рыночных отношений
- б) экономика и предпринимательство в сервисе и туризме изучает методику анализа результатов производственно-экономической деятельности предприятий сферы туризма и сервиса
- в) экономика и предпринимательство в сервисе и туризме изучает туристские ресурсы
- г) экономика и предпринимательство в сервисе и туризме изучает технологию продаж турпродукта

9. Выберите правильное утверждение:

- а) современная сфера сервиса и туризма как экономическое явление имеет индустриальную форму
- б) современная сфера сервиса и туризма как экономическое явление имеет постиндустриальную форму
- в) современная сфера сервиса и туризма как экономическое явление не имеет индустриальную форму
- г) Комплекс побуждений, направленных на удовлетворение рекреационных и других потребностей в сфере туризма, – это:
  - а) туристская мотивация

- б) туристская цель
  - в) туристская психология
  - г) туристская потребность) все вышеперечисленное верно
10. К внутренним факторам, влияющим на сферу сервиса и туризма, относится фактор:
- а) загрязнения окружающей среды
  - б) инновационных процессов на транспорте
  - в) стихийных бедствий
  - г) возрастания роли координации деятельности в сфере туризма и процессов монополизации
11. Предпринимательская способность – это:
- а) инициативная самостоятельная деятельность людей, направленная на получение выручки от реализации
  - б) инициативная самостоятельная деятельность людей, направленная на получение прибыли
  - в) инициативная самостоятельная деятельность людей, направленная на процесс продажи товаров на определенном рынке
  - г) инициативная самостоятельная деятельность людей, направленная на производство товаров и услуг с целью удовлетворения потребностей людей
12. Основные ценности, принятые предприятием в его деятельности на период движения к цели, выраженные в форме идеи, – это:
- а) политика предприятия
  - б) миссия предприятия
  - в) хозяйственная инициатива предприятия
  - г) предпринимательские приоритеты
13. . Экономическая система, состоящая из комплекса отраслей и подразделений, функции которых заключаются в удовлетворении разнообразного и усложняющегося спроса на различные виды отдыха и развлечений, – это:
- а) туристская дестинация
  - б) туристская территория
  - в) туристская индустрия
  - г) туристский регион
14. Стоимостная оценка используемых в процессе производства природных ресурсов, сырья, материалов, топлива, энергии, основных фондов, трудовых ресурсов, а также других затрат – это:
- а) цена туристского продукта
  - б) планирование затрат
  - в) себестоимость туристского продукта
  - г) смета затрат турфирмы
15. Затраты, величина которых увеличивается с ростом объема продаж и снижается при их уменьшении, – это:
- а) накладные расходы
  - б) полные затраты на производство турпродукта
  - в) постоянные затраты на производство турпродукта
  - г) переменные затраты на производство турпродукта
16. . Предпринимательский риск тем больше, чем:
- а) больше сила воздействия операционного рычага
  - б) меньше сила воздействия операционного рычага
  - в) больше объем производства услуг
  - г) меньше объем производства услуг
17. Показатель эффективности управления затратами, характеризующий сумму выручки от реализации, приходящуюся на один рубль затрат, – это:
- а) полная себестоимость / выручка от реализации
  - б) выручка от реализации / полная себестоимость
  - в) прибыль от продаж / полная себестоимость
  - г) полная себестоимость / прибыль от продаж
18. Показатель эффективности управления затратами, характеризующий сумму прибыли от продаж, приходящуюся на один рубль затрат, – это:

- а) полная себестоимость / выручка от реализации
  - б) выручка от реализации / полная себестоимость
  - в) прибыль от продаж / полная себестоимость
  - г) полная себестоимость / прибыль от продаж.
19. . Ценообразование с ориентацией на спрос подразумевает:
- а) калькулирование полной себестоимости турпродукта
  - б) определение цен с учетом предполагаемой или реальной реакции конкурентов
  - в) установление цен, приемлемых для целевого рынка
  - г) безубыточный объем производства
20. Качественный показатель эффективности производства туристских услуг, характеризующий уровень отдачи затрат и степень использования средств в процессе реализации услуг, – это:
- а) выручка от реализации услуг
  - б) прибыль
  - в) рентабельность
  - г) маржинальный доход

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Сформулируйте определение сферы сервиса.
2. В чем заключается сущность материально-преобразовательной деятельности?
3. В чем заключается сущность познавательной формы деятельности?
4. В чем заключается сущность ценностно-ориентационной формы деятельности?
5. В чем заключается сущность коммуникативной формы деятельности?
6. С чем связано свойство совпадения во времени процесса производства и потребления услуг?
7. В чем заключается необходимость классификации услуг?
8. Сформулируйте понятие доиндустриального общества.
9. Сформулируйте понятие индустриального общества.
10. Сформулируйте понятие постиндустриального общества.
11. Перечислите основные цели предпринимательской деятельности.
12. В чем заключаются важнейшие черты предпринимательства?
13. В чем заключаются особенности предпринимательства?
14. Какими характеристиками должен обладать предприниматель?
15. В каких условиях может развиваться предпринимательство?
16. Охарактеризуйте организационно-правовые формы предпринимательской деятельности.
17. Сформулируйте понятие модели предпринимательской деятельности.
18. Охарактеризуйте системы предпринимательства в туризме и сервисе.
19. Охарактеризуйте понятие предпринимательской идеи.
20. В чем заключается основная цель инновационного предпринимательства в туризме?
21. Сформулируйте понятие основного капитала и основных фондов туристского предприятия.
22. Сформулируйте понятие стоимостной оценки основных фондов туристского предприятия и охарактеризуйте ее виды.
23. Сформулируйте понятие структуры основных фондов туристского предприятия и охарактеризуйте их виды.
24. Сформулируйте понятие износа основных фондов туристского предприятия и охарактеризуйте его виды.
25. Сформулируйте понятие амортизации основных фондов туристского предприятия и охарактеризуйте ее виды.

26. Укажите цели оценки состояния и движения основных фондов туристского предприятия.
27. Перечислите и охарактеризуйте показатели состояния и движения основных фондов туристского предприятия.
28. Укажите цели оценки эффективности использования основных фондов туристского предприятия.
29. Перечислите и охарактеризуйте обобщающие показатели эффективности использования основных фондов туристского предприятия.
30. Перечислите и охарактеризуйте частные показатели эффективности использования основных фондов туристского предприятия.
31. Охарактеризуйте свойства понятия «Эффективность туристского предприятия».
32. Охарактеризуйте факторы роста эффективности туристских предприятий.
33. Охарактеризуйте этапы оценки эффективности управления предприятием.
34. Назовите этапы анализа финансового состояния предприятия.
- 35.. Охарактеризуйте этап экспресс-анализа финансового состояния предприятия.
36. Охарактеризуйте этап углубленного анализа финансового состояния предприятия

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических	хорошо		71-85



	и, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

#### Основная литература

1. Афанасьев, О.Е. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве : сборник статей / Афанасьев О.Е. — Москва : Русайнс, 2020. — 490 с.
2. Балдина, Ю.А. Роль и место субъектов малого и среднего предпринимательства в современных экономических условиях / Вестник Удмуртского университета. Серия Экономика и право. 2018. Т. 26. № 4. [Электронный источник] / URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=26643676> (дата обращения 10.11.2018)
3. Гордеева, Д.С. Современные механизмы реального сектора экономики в сфере совместной образовательной деятельности/Д.С. Гордеева, С.С. Демцура//Предприятия, отрасли и регионы: генезис, формирование, развитие и прогнозирование: сборник научных трудов. -Нижний Новгород: НОО «Профессиональная наука», 2019. -78 с. С. 52 -61.
4. Горфинкель, В.Я. Малое предпринимательство: организация, управление, экономика: учебное пособие/В.Я. Горфинкель, С.В. Земляк, О.М. Маркова и др. М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019 – 89с.
5. Грачёва, К.М., Петер, Е.В. Государственная поддержка развития малого предпринимательства в Российской Федерации / Научный альманах. 2018. № 7-1 (21). [Электронный источник] / URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=26629995> (дата обращения 11.11.2018)
6. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с.   
<https://urait.ru/book/osnovy-ekskursionnoy-deyatelnosti-448848>
7. Крутик А. Б Предпринимательство в сфере сервиса : учеб. Для студ. учреждений сред. проф. образования / А. Б. Крутик, М. В. Решетова. — 3-е изд., испр. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 160 с.   
<https://academiamoscow.ru/reader/?id=81559#read>
8. Косолапов, А.Б. Организация туристской деятельности : учебник / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2020. — 304 с. <https://www.book.ru/book/934226>
9. .Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Стригунова Д.П. — Москва : КноРус, 2021. — 312 с.   
<https://www.book.ru/book/936578>
10. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма : учебное пособие /

Чудновский А.Д., Жукова М.А. — Москва : КноРус, 2019. — 437 с.  
<https://www.book.ru/book/930603>

#### **Дополнительная литература**

1. Арустамов, Э. А. Организация предпринимательской деятельности / Э.А. Арустамов, А.Н. Пахомкин, Т.П. Митрофанова. - М.: Дашков и Ко, 2011. - 334 с.
2. Асаул, А. Н. Организация предпринимательской деятельности / А.Н. Асаул. - М.: АНО "ИПЭВ", 2009. - 336 с.
3. Забродская, Н. Г. Предпринимательство. Организация и экономика малых предприятий. Учебник / Н.Г. Забродская. - М.: Вузовский учебник, Инфра-М, 2015. - 272 с.
4. Калапуц, П. А. Организация предпринимательской деятельности / П.А. Калапуц. - М.: МГОУ, 2008. - 252 с.
5. Кузьмина, Е. Е. Организация предпринимательской деятельности. Теория и практика. Учебное пособие / Е.Е. Кузьмина, Л.П. Кузьмина. - М.: Юрайт, 2014. - 508 с.
6. Лапуца, М. Г. Предпринимательство / М.Г. Лапуца. - М.: Дрофа, 2013. - 384 с.
7. Резник, С. Д. Основы предпринимательской деятельности. Учебник / С.Д. Резник, А.В. Глухова, А.Е. Черников. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 288 с.
- 8.

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

«Проектирование услуг и сервисных продуктов»

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Долгая Ангелина Алексеевна, к.э.н., доцент.

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Проектирование услуг и сервисных продуктов».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

### 1. Наименование дисциплины: «Проектирование услуг и сервисных продуктов».

**Цель изучения дисциплины:** Формирование способности создания технологической концепции сервисной организации, организации внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
<i>ОПК-1</i>	<i>ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3</i>	<b>Знать:</b> Методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса <b>Уметь:</b> Работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере <b>Владеть:</b> Инструментами внедрения технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование услуг и сервисных продуктов» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Трудоемкость дисциплины составляет 4 ЗЕ или 144 академических часа. Контактная аудиторная работа представлена в форме 8 часов лекционных занятий и 16 часов практических занятий. Объем самостоятельной работы студента составляет 102 академических часа, в которую включена и контактная внеаудиторная работа с преподавателем по контролю качества самостоятельной работы студента. Форма контроля по дисциплине – экзамен, на который учебным планом заложено 18 академических часов в период аттестации. Контактная работа может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Дисциплина «Проектирование услуг и сервисных продуктов» разделяется на три взаимосвязанных блока знаний, навыков и умений.

Первый блок охватывает основополагающие фундаментальные для проектирования знания о роли и месте целевого потребителя в формировании будущей услуги или сервисного продукта. Второй блок предназначен для понимания технологической концепции сервисной организации и освоения инструментов ее проектирования. Завешающим блоком знаний и умений является оценка эффективности разработанной услуги по ряду критериев, применимых в каждом индивидуальном случае.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Функция целевого потребителя в проектировании услуг	Понятие целевого потребителя. Формирование гипотез о потребностях. Исследовательский инструмент Customer Development. Тестирование минимально жизнеспособного продукта.
2	Цепочка создания ценности	Формирование перечня основных бизнес-процессов. Проектирование потребности в ресурсах. Оптимизация процесса преобразования ресурсов в потребительскую ценность.
3	Критерии оценки эффективности услуги или сервисного продукта	Понятие эффективности и основные методы оценки эффективности деятельности в бизнесе. Категории удовлетворенности, рентабельности и соответствия стандартам. Понятие пивота и инновации.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

*Тема 1. Функция целевого потребителя в проектировании услуг.  
Канва моделирования бизнеса Остервальдера-Пинье и Гассмана.  
Понятие гипотезы.  
Исследовательское интервью.  
Минимально жизнеспособный продукт – понятие, подходы к созданию.*

*Тема 2. Цепочка создания ценности  
Методы моделирования основных бизнес-процессов.  
Цепочка добавленной стоимости М. Портера  
Проектирование потребности в ресурсах.  
Методы оптимизации бизнес-процесса.*

*Тема 3. Критерии оценки эффективности услуги или сервисного продукта  
Понятие эффективности и основные методы оценки эффективности деятельности в бизнесе.  
Категории показателей удовлетворенности, рентабельности и соответствия стандартам.  
Понятие пивота и инновации.*

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

*Тема 1. Функция целевого потребителя в проектировании услуг.  
Формирование портрета целевого потребителя.  
Формирование гипотез о потребностях.  
Разработка и проведение Customer Development.  
Тестирование минимально жизнеспособного продукта.*

*Тема 2. Цепочка создания ценности*



*Формирование перечня основных бизнес-процессов.  
Проектирование потребности в ресурсах.  
Моделирование процесса преобразования ресурсов в потребительскую ценность.*

*Тема 3. Критерии оценки эффективности услуги или сервисного продукта  
Оценка эффективности по категории удовлетворенности и соответствия стандартам  
Оценка эффективности по категории рентабельности.  
Моделирование пивота по избранным критериям*

Требования к самостоятельной работе студентов

*Тема 1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций, рекомендованных источников и учебной литературы, по следующим темам:*

*Канва моделирования бизнеса Остервальдера-Пинье и Гассмана. Понятие гипотезы. Исследовательское интервью. Минимально жизнеспособный продукт – понятие, подходы к созданию.*

Выполнение домашнего задания, предусматривающего выполнение практических заданий на основе моделируемых бизнес-услуг или сервисных продуктов, назначенных преподавателем на вводном занятии, по следующим темам:

*Формирование портрета целевого потребителя. Формирование гипотез о потребностях. Разработка и проведение Customer Development. Тестирование минимально жизнеспособного продукта.*

*Тема 2. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций, рекомендованных источников и учебной литературы, по следующим темам:*

*Методы моделирования основных бизнес-процессов. Цепочка добавленной стоимости М. Портера. Проектирование потребности в ресурсах. Методы оптимизации бизнес-процесса.*

Выполнение домашнего задания, предусматривающего выполнение практических заданий на основе моделируемых бизнес-услуг или сервисных продуктов, назначенных преподавателем на вводном занятии, по следующим темам:

*Формирование перечня основных бизнес-процессов. Проектирование потребности в ресурсах. Моделирование процесса преобразования ресурсов в потребительскую ценность.*

*Тема 3. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций, рекомендованных источников и учебной литературы, по следующим темам:*

*Понятие эффективности и основные методы оценки эффективности деятельности в бизнесе. Категории показателей удовлетворенности, рентабельности и соответствия стандартам. Понятие пивота и инновации.*

Выполнение домашнего задания, предусматривающего выполнение практических заданий на основе моделируемых бизнес-услуг или сервисных продуктов, назначенных преподавателем на вводном занятии, по следующим темам:

*Оценка эффективности по категории удовлетворенности и соответствия стандартам. Оценка эффективности по категории рентабельности. Моделирование пивота по предложенным преподавателем критериям*

## 7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия:

- Вести конспектирование учебного материала.
- Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению.
- Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.
- Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Функция целевого потребителя в проектировании услуг	ОПК-1.1 ОПК-1.3	Опрос, проверочная работа
Цепочка создания ценности	ОПК 1.2	Тест, проверочная работа

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
	<i>ОПК-1.3</i>	
Критерии оценки эффективности услуги или сервисного продукта	<i>ОПК-1.1 ОПК- 1.2 ОПК-1.3</i>	<i>Решение кейса</i>

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые задания практических, проверочных работ и проектов:

По теме «Функция целевого потребителя в проектировании услуг»

1. *Заполнить карту эмпатии на целевого потребителя*
2. *Составить гайд для исследовательского интервью по моделируемой услуге*

По теме «Цепочка создания ценности»

1. *Заполнить матрицу «Процесс/Ответственность/Исполнитель» по основным процессам оказания услуги*
2. *Создать схему одного из процессов формирования потребительской ценности*
3. *Описать процесс обеспечения ресурсом*

По теме «Критерии оценки эффективности услуги или сервисного продукта»

1. *Разработать опросник по оценке удовлетворенности потребителей*
2. *Рассчитать рентабельность продаж по предложенному кейсу*
3. *Подготовить доклад по требованиям к стандартизации для моделируемой услуги*

## 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Подходы и методы бизнес-моделирования
2. Шаблоны модели О. Гассмана
3. Ценностное предложение в модели О.Гассмана
4. Определение потребительского сегмента в бизнес моделировании
5. Характеристики нишевого рынка
6. Вопросы, определяющие ключевые ресурсы
7. Вопросы, определяющие каналы сбыта
8. Вопросы, определяющие ключевых партнеров
9. Типы взаимодействия с клиентом
10. Типы потока доходов
11. Место цепочки добавленной стоимости в модели Гассмана
12. Определение объема и состава потребляемых ресурсов
13. Аутсорсинг как инструмент повышения эффективности
14. Вопросы моделирования цепочки создания стоимости
15. Концепция цепочки добавленной стоимости
16. Три основания операционной эффективности
17. Характеристики рентабельности при оценке эффективности

18. Оборачиваемость капитала как критерий оценки эффективности
19. Эффективность бизнес-модели с точки зрения собственника
20. Прямоточность как принцип построения бизнес-процесса
21. Специализация как принцип построения бизнес-процесса
22. Для чего служит экономическая бизнес-модель?

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

## **9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

### **Основная литература**

1. Маркетинг: создание и донесение потребительской ценности : учебник / под общ. ред.: И. И. Скоробогатых [и др.]. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 1 on-line, 589 с. - (Высшее образование - бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/document?pid=1912407> (дата обращения: 24.11.2022) . - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-014784-0 : Б. ц. - Текст : электронный.
2. Теория системного менеджмента : учебник для студ.вузов / Под общ.ред.П.В.Журавлева,Р.С.Седегова,В.Г.Янчевского.Рос.экон.акад.им.Г.В.Плеханова. - М. : Экзамен, 2002. - 511 с.
3. Управление проектами: от планирования до оценки эффективности : практ. пособие / под ред. Ю.Н. Лапыгина. - М. : Омега-Л, 2007. - 252,
4. Джордж, С. Всеобщее управление качеством : стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях.ТQM /С.Джордж, А.Ваймерскирх. - СПб. : Виктория-плюс, 2002. - 256 с.

### **Дополнительная литература**

1. Ли, К. Создание клиентской базы: пошаговое руководство по превращению контактов в деньги / Кендра Ли ; пер. с англ.[ А. В. Болдышева ]. - М. ; СПб. : Вершина, 2006. - 359 с. :
2. Лукьянова, Л. М. Теоретико-методологические основы структурно-целевого анализа и синтеза организационно-технических комплексов / Л. М. Лукьянова ; РАН, С.-Петербург. ин-т информатики и автоматизации. - Санкт-Петербург : Наука, 2006.
3. Веткин, В. А. Технология создания туристского продукта : учеб. пособие [для вузов] / В. А. Веткин. - М. : Гросс-Media ; [Б. м.] : РОСБУХ, 2008. - 199 с.
4. Никольская, Е. Ю. Проектирование гостиничной деятельности : учеб. пособие для бакалавриата / Е. Ю. Никольская, Л. А. Попов ; [Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова]. - Москва : КноРус, 2019. - 229 с.
5. Стеллман, Э. Постигая Agile. Ценности, принципы, методологии / Эндрю Стеллман, Дженнифер Грин ; перевод с английского Светланы Пасерба. - 3-е изд. - Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2019. - 441, [3] с.
6. Экономическое обоснование и оценка эффективности проектов создания корпоративных структур : учеб. пособие / С. Б. Гальперин [et al.] ; ред. С. Б. Гальперин. - М. : Новый век ; [Б. м.] : Ин-т микроэкономики, 2001. - 56 с.
7. Зайцев, М. Г. Методы оптимизации управления и принятия решений. Примеры, задачи, кейсы / М. Г. Зайцев, С. Е. Варюхин ; Акад. нар. хоз-ва при правительстве РФ, Ин-т бизнеса и делового администрирования. - [2-е изд., испр.]. - М. : Дело, 2008. - 663 с.

## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы

- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

:

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Стратегии развития сервисных компаний на конкурентных рынках»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель: Бородавкина Н.Ю., к.э.н, доцент.**

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол №6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова



## Содержание

1. Наименование дисциплины «Стратегии развития сервисных компаний на конкурентных рынках».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## 1. Наименование дисциплины: «Стратегии развития сервисных компаний на конкурентных рынках».

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов знаний и практических навыков в области разработки и реализации стратегии, направленной на повышение конкурентоспособности сервисных компаний в условиях неопределенности внешней среды

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках	ПК-1.1. Формирует конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации ПК-1.2. Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях	<b>Знать:</b> методы и инструменты стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности <b>Уметь:</b> применять методы и инструменты разработки стратегических решений в организации <b>Владеть:</b> навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегий сервисных компаний, направленных на обеспечение конкурентоспособности на меняющихся рынках

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стратегии развития сервисных компаний на конкурентных рынках» представляет собой дисциплину подготовки студентов из части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

## 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы,

лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1.	Анализ отрасли и конкуренции: основные инструменты и методы	<p>Понятие отрасли. Основные характеристики отрасли. Этапы жизненного цикла отрасли (бизнеса). Оценка положения компании и ключевых конкурентов в отрасли. Модель пяти конкурентных сил М. Портера. Источники силы и степень влияния на фирму клиентов и поставщиков. Факторы противодействия.</p> <p>Оценка степени конкуренции в отрасли. Оценка входных и выходных барьеров в отрасли, опасность появления новых конкурентов. Вероятность появления товаров-субститутов, степень их влияния на развитие компании.</p> <p>Формирование отношений с группами влияния: игнорирование, борьба, приспособление, уступка, уход.</p>
2.	Отраслевые ключевые факторы успеха сервисных компаний, конкурентные преимущества	<p>Идентификация отраслевых ключевых факторов успеха. Концепция устойчивого конкурентного преимущества. Источники конкурентного преимущества: создание уникального торгового предложения, создание инноваций, эффективное лидерство, создание бренда.</p> <p>Анализ состояния отрасли: стадия жизненного цикла отрасли, структура отрасли, характеристика каждой из пяти конкурентных сил, действующих в отрасли, масштабы деятельности конкурентов. Обоснование особенностей конкурентных стратегий в новой отрасли, на растущих рынках, в зрелых отраслях, застойных и затухающих отраслях</p>
3.	Эталонные (базовые) стратегии	<p>«Эталонные» корпоративные стратегии. Стратегии концентрированного роста: улучшение позиции на рынке, развитие продукта, развитие рынка. Стратегии интегрированного роста: вертикальная и горизонтальная интеграция. Стратегии диверсифицированного роста: концентрическая, горизонтальная и конгломеративная диверсификация. Стратегии сокращения: сокращение издержек, отторжение, ликвидация. Стратегии комбинированного роста. Модель И. Ансоффа, оценка стратегических альтернатив.</p>
4.	Конкурентные стратегии бизнес-единиц и «цепочка ценностей» М. Портера	<p>Критерии выделения в структуре компаний бизнес-единиц. Модель конкурентных стратегий М Портера: лидерство по издержкам, широкая дифференциация, фокусирование по издержкам или по дифференциации, оптимальные издержки.</p> <p>«Цепочка ценностей» М. Портера и обоснование конкурентных стратегий. Концепция стратегического управления затратами.</p>

5.	Портфельные стратегии	Портфельные стратегии диверсифицированных сервисных компаний: - матрица БКГ: доля на рынке - темп роста рынка; - модель GE/McKinsey: сравнение привлекательности рынка и конкурентоспособности; - модель ADL/LC: анализ жизненного цикла отрасли.
----	-----------------------	--

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Анализ отрасли и конкуренции: основные инструменты и методы.

Понятие отрасли. Основные характеристики отрасли. Этапы жизненного цикла отрасли (бизнеса). Оценка положения компании и ключевых конкурентов в отрасли. Модель пяти конкурентных сил М. Портера. Источники силы и степень влияния на фирму клиентов и поставщиков. Факторы противодействия. Оценка степени конкуренции в отрасли. Оценка входных и выходных барьеров в отрасли, опасность появления новых конкурентов. Вероятность появления товаров-субститутов, степень их влияния на развитие компании. Формирование отношений с группами влияния: игнорирование, борьба, приспособление, уступка, уход.

Тема 2. Отраслевые ключевые факторы успеха сервисных компаний, конкурентные преимущества

Идентификация отраслевых ключевых факторов успеха. Концепция устойчивого конкурентного преимущества. Источники конкурентного преимущества: создание уникального торгового предложения, создание инноваций, эффективное лидерство, создание бренда.

Анализ состояния отрасли: стадия жизненного цикла отрасли, структура отрасли, характеристика каждой из пяти конкурентных сил, действующих в отрасли, масштабы деятельности конкурентов. Обоснование особенностей конкурентных стратегий в новой отрасли, на растущих рынках, в зрелых отраслях, застойных и затухающих отраслях.

Тема 3. Эталонные (базовые) стратегии сервисных компаний

«Эталонные» корпоративные стратегии. Стратегии концентрированного роста: улучшение позиции на рынке, развитие продукта, развитие рынка. Стратегии интегрированного роста: вертикальная и горизонтальная интеграция. Стратегии диверсифицированного роста: концентрическая, горизонтальная и конгломеративная диверсификация. Стратегии сокращения: сокращение издержек, отторжение, ликвидация. Стратегии комбинированного роста. Модель И. Ансоффа, оценка стратегических альтернатив.

Тема 4. Конкурентные стратегии бизнес-единиц сервисных компаний и «цепочка ценностей» М. Портера

Критерии выделения в структуре компаний бизнес-единиц. Модель конкурентных стратегий М Портера: лидерство по издержкам, широкая дифференциация, фокусирование по издержкам или по дифференциации, оптимальные издержки. «Цепочка ценностей» М. Портера и обоснование конкурентных стратегий. Концепция стратегического управления затратами.

Тема 5. Портфельные стратегии сервисных компаний на конкурентных рынках

Портфельные стратегии диверсифицированных сервисных компаний: матрица БКГ: доля на рынке - темп роста рынка; модель GE/McKinsey: сравнение привлекательности рынка и конкурентоспособности; модель ADL/LC: анализ жизненного цикла отрасли.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1. Анализ отрасли и конкуренции: основные инструменты и методы.

Вопросы для обсуждения:

1. Структура и основные характеристики анализа отрасли. Структурная схема отрасли
2. Предназначение модели пяти конкурентных сил М. Портера в стратегическом менеджменте
3. Конкуренция в отрасли: методика проведения анализа
4. Влияние потребителей: методика проведения анализа
5. Влияние поставщиков: методика проведения анализа
6. Угроза вхождения новых конкурентов
7. Влияние со стороны товаров-субститутов
8. Идентификация состояния отрасли: неблагоприятная, благоприятная, идеальная.
9. Практические примеры.

Тема 2. Отраслевые ключевые факторы успеха сервисных компаний, конкурентные преимущества

Вопрос для обсуждения:

1. Отраслевые ключевые факторы успеха: определение и структура ОКФУ
2. Корневые компетенции компании, состав компетенций в разрезе различных теорий

3. Устойчивое конкурентное преимущество, его основные характеристики
4. Конкурентные стратегии в зарождающихся отраслях
5. Конкурентные стратегии в условиях динамичного рынка
6. Конкурентные стратегии в зрелых отраслях
7. Конкуренция в застойных и затухающих отраслях
8. Практические примеры

Тема 3. Эталонные (базовые) стратегии сервисных компаний

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация эталонных (базовых) стратегий развития
2. Понятие стратегических альтернатив
3. Матрица И. Ансоффа – инструмент формирования эталонных стратегий
4. Характеристика стратегий концентрированного роста
5. Характеристика стратегий интегрированного роста
6. Характеристика стратегий диверсифицированного роста
7. Характеристика стратегий сокращения
9. Практические примеры

Тема 4. Конкурентные стратегии бизнес-единиц сервисных компаний и «цепочка ценностей» М. Портера

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие бизнес-единицы и ее роли в стратегии компании. Характеристика бизнес-единиц
2. Классификация и характеристика конкурентных стратегий М. Портера: лидерство по издержкам, широкая дифференциация, фокусирование по низким издержкам и дифференциации, оптимальные издержки
3. «Цепочка ценностей» М. Портера и ее роль в стратегическом менеджменте
4. Практические примеры

Тема 5. Портфельные стратегии сервисных компаний на конкурентных рынках

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и предназначение разработки портфельных стратегий
2. Основные модели портфельных стратегий и область их применения:

GE/McKinsey, ADL/LC,

3. Критерии формирования оптимального бизнес-портфеля
4. Практические примеры

Требования к самостоятельной работе студентов

*1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, подготовку к заданиям в рамках аудиторной работы на семинарах по следующим темам:* Анализ отрасли и конкуренции: основные инструменты и методы. Отраслевые ключевые факторы успеха сервисных компаний, конкурентные преимущества. Эталонные (базовые) стратегии. Конкурентные стратегии бизнес-единиц и «цепочка ценностей» М. Портера. Портфельные стратегии.

*2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение кейсов в рамках групповой работы по следующим темам:* Анализ отрасли и конкуренции: основные инструменты и методы. Отраслевые ключевые факторы успеха сервисных компаний, конкурентные преимущества. Эталонные (базовые) стратегии. Конкурентные стратегии бизнес-единиц и «цепочка ценностей» М. Портера. Портфельные стратегии.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

*Методические рекомендации по организации групповой работы и решению ситуационных задач*

Групповая работа по решению ситуационных задач в первую очередь требует внимательного изучения задания и поставленных в нем вопросов каждым членом группы индивидуально. В дальнейшем рекомендуется сделать общее обсуждение содержания задания для выяснения однозначности понимания изложенного материала и поставленных вопросов. В случае ограниченности во времени рекомендуется назначить формального «руководителя», отвечающего за готовность группы к презентации и «контролера», отслеживающего регламент. В случае серьезного расхождения во взглядах на решение поставленной задачи, во время презентации группа может доложить о наличии особого мнения. Презентация должна быть готова в электронном виде (Microsoft Power Point), быть краткой и информативной.

*Решение кейсов.*

Решение кейсов как процедура оценивания может быть выполнено группой или индивидуально, в зависимости от целей оценки, быть самостоятельной процедурой или входить как часть в зачет или экзамен.

По времени Решение кейса может занимать от 20-30 минут до 2-3 часов. В качестве требований к содержанию кейса рекомендуется отсутствие однозначных решений проблемы, побуждающее студентов к поиску оптимальных решений, их аргументации и обоснования.

В качестве критериев оценки результатов индивидуального или группового решения кейсов могут выступать следующие параметры:

- уровень обоснования собственного решения, которые отличают данное решение кейса от других решений;
- глубина анализа, четкие и ясные формулировки проблем, заложенных в кейсе;
- демонстрация адекватных аналитических методов при работе с информацией кейса;
- использование дополнительных источников информации для решения кейса;
- выполнение всех необходимых расчетов.

## **8. Фонд оценочных средств**

### **8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
1. Анализ отрасли и конкуренции: основные инструменты и методы	ПК-1.1	решение сквозного кейса
2. Отраслевые ключевые факторы успеха сервисных компаний, конкурентные преимущества	ПК-1.2	решение сквозного кейса, контрольная работа
3. Эталонные (базовые) стратегии	ПК-1.1	решение сквозного кейса, контрольная работа
4. Конкурентные стратегии бизнес-единиц и «цепочка ценностей» М. Портера	ПК-1.1	решение сквозного кейса
5. Портфельные стратегии	ПК-1.1	решение сквозного кейса, контрольная работа

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

*Типовые сквозные кейсы:*

### **Как вывести небольшое региональное агентство в лидеры рынка федерального масштаба: история Redday**

*15 лет назад они играли в КВН, а потом запустили свой бизнес. Предложили красноярцам то, что умели лучше всего – писать крутые сценарии и воплощать их в жизнь. Через шесть лет расширили свою географию до масштабов страны. Затем – запустили смежное направление – видеопродакшн, попали в Книгу рекордов Гиннеса и стали признанным экспертом в своей отрасли.*

Компанию Redday создали КВНщики из Красноярска в 2004 году. В 2010 диверсифицировали бизнес. Сейчас у компании 2 направления деятельности. Агентство Redday event организует корпоративные праздники, конференции, презентации. Средняя сумма договора - 10 млн рублей. Videостудия Redday production занимается видео-, инфографикой, анимацией. Средний чек – 1,5 миллиона рублей. Среди клиентов компании – «Мегафон», Mars, Qiwi, «Полюс золото», авиакомпания S7.

Достижения: Лауреаты отраслевых конкурсов: Golden Puzzle, Событие года, ETA. Соучредители отраслевой ассоциации Russian Event Marketing Association (REMA). Организаторы REDx – отраслевого мероприятия с элементами конференции TED и Stand Up

### **Красный день календаря**

Борис Альхимович: в 2004 году мы еще играли в Высшей лиге КВН, и именно тогда нам пришла идея организовать собственный бизнес. Мы стали делать то, что лучше всего умели – разрабатывать сценарии и «круто» их реализовывать. Свою деятельность мы начинали в родном Красноярске, тогда наша компания называлась «Левый берег», как и команда КВН. Первоначальные вложения были практически нулевыми, мы вкладывали



только свое время и силы, поэтому окупаемость пришла уже после первого заказа. В 2010 году мы поняли, что исчерпали все точки роста на региональном уровне и нужно двигаться дальше. Мы переехали в Москву. Одновременно с переездом изменили и название компании: старое имя не дало бы нам преимуществ. Мы решили, что теперь будем называться Redday – «красный день календаря». 7 ноября нас зарегистрировали в качестве юридического лица – отсюда и пришла идея названия. Redday event Изначально наша компания состояла из 8 человек, всего за год штат увеличился до 30 сотрудников. В первую очередь мы нанимали менеджеров по продажам и event-менеджеров, так как первые обеспечивали клиентов, а вторые выполняли заказы.

#### **Головокружение от успеха**

Борис Альхимович: Нашу самую крупную ошибку на этапе становления можно назвать так: «головокружение от успеха». В Красноярске мы не особо обращали внимание на качество проектов в погоне за их количеством. В результате штат разрастался как на дрожжах. Вместе с этим в геометрической прогрессии увеличилась и выручка, но чистая прибыль находилась практически на нуле. Мы извлекли уроки из этой ошибки и стали расходовать ресурсы рационально. При переезде в столицу у нас был четкий бюджет на год, мы стремились как можно быстрее выйти на самоокупаемость. Нам это удалось уже после первого года. Мы знали, зачем приехали, какие клиенты нам нужны, в каких тенденциях участвовать. На первых порах добиться успеха и сделать имя нам помогла правильно выстроенная ценовая политика. Мы предлагали качественные и креативные услуги, работая с ограниченными бюджетами.

#### **Действовать нужно было хладнокровнее**

Руслан Сергиенко: Когда основное направление компании, event, прочно встало на ноги, мы задумались о том, что настал момент диверсифицировать бизнес. Изучили рынок и решили сосредоточиться на развитии смежного направления – производстве видеографики. В России не хватает качественного контента, а потребность в нем очень высока. В 2013 году мы создали Redday production. Его специализация – 2D, 3D графика и анимация. Наше основное преимущество – высокое качество. Сегодня, увы, это можно считать «фишкой». Часто клиенты сталкиваются с достаточно низким уровнем видеоконтента, поэтому просто не верят, что в России можно делать видео на уровне лучших западных образцов.

Первоначальные вложения в проект – около 8 млн рублей. Диверсифицировали бизнес мы на собственные средства – это была прибыль от ивентов. Деньги пошли на организационную структуру: аренду офиса, зарплату специалистам, закупку оборудования. Приобретать дорогостоящее оборудование для видеосъемки мы не стали: гораздо выгоднее брать его в аренду при необходимости. Вложения в новое направление окупились за 3 года. Сейчас, оглядываясь назад, я думаю, что нам нужно было действовать хладнокровнее и смелее использовать средства для более быстрого развития, возможно, привлекать заемные деньги. Сейчас у Redday production больше 30 крупных заказчиков, средний чек – 1,5 миллиона рублей.

#### **Теперь клиенты приходят к нам сами**

Борис Альхимович: Еще пять лет назад мы использовали преимущественно холодные продажи. Для этого у нас был специальный департамент. Сейчас ситуация изменилась, мы выросли и наладили процесс таким образом, чтобы клиенты сами к нам приходили. Для этого мы использовали технологии PR, основательно поработали над исходящим контентом. Кроме того, стали ведущими отраслевыми экспертами – регулярно участвуем в отраслевых мероприятиях в качестве приглашенных спикеров.

Мы даже создали собственное мероприятие REDx – оно сочетает в себе элементы конференции TED и Stand Up. Пока что оно не имеет аналогов в России. REDx - ежегодное клиентское мероприятие, которое проводит Redday event

Мы считаем расходы на маркетинг обоснованными тратами, потому что компании с выстроенным имиджем гораздо легче привлекать клиентов. Как и везде, здесь работает золотое правило: сначала ты работаешь на имидж, потом имидж работает на тебя.

Один из проектов Redday, кейс для дилера марки Toyota, попал во Всемирную книгу рекордов Гиннеса. В поле составили логотип автомобильной марки из 1416 одноименных автомобилей. Машины предоставил не дилер, а покупатели. «

#### **Дуршлаг» подсказывает нам, в каком тендере участвовать**

Борис Альхимович: За период работы на рынке мы научились рационально расходовать ресурсы, в первую очередь это касается тендерных запросов. На подготовку предложений для участия в тендерах требуется много времени и трудозатрат, а процент «выигрыша» зачастую не соответствует приложенным усилиям. Мы научились еще на этапе оценки определять профит от участия в тендере, назвав это системой «Дуршлаг».

Один из критериев – достаточно ли времени на подготовку презентации проекта. Хорошее предложение не делается за один час. Несмотря на то, что у нас давно наработаны шаблоны, каждый раз предложение уникально и индивидуально, и проработка подобных моментов занимает достаточно времени у специалистов. Еще один момент – сообщает ли заказчик, кто еще принимает участие в тендере и по каким критериям будет выбирать победителя. По этим показателям мы можем определить заранее, подходим мы заказчику или нет.

Составляющие нашего успеха: участие в закупочных процедурах крупных компаний, холодные продажи и старое доброе «сарафанное радио».

Руслан Сергиенко: Начинали с холодных звонков и встреч, постепенно перешли на тендерные площадки – сейчас осязаемая часть запросов поступает именно оттуда. На торговые площадки мы вышли только после того, как наработали солидное портфолио и стабилизировали финансовый поток. Причина в большом количестве требований к участникам тендеров, которые на каждой платформе отличаются: нужен определенный возраст компании, обеспечительные платежи, оборот за 2-3 года и прочее. Мы пришли к выводу, что на тендерные площадки имеет смысл выходить, если сумма заказа больше 1 млн. рублей. Если она меньше, гораздо эффективнее работают холодные продажи.

#### **Красная книга опыта или как систематизировать креатив**

Борис Альхимович: Мы стремимся технологизировать и систематизировать большинство наших бизнес-процессов, если это, конечно, уместно. Пользуемся онлайн-сервисом управления проектами. Рабочий процесс для сотрудников мы расписали пошагово и отразили в инфографике – от подачи заявки до подписания итоговых бумаг. Мы ведем в виде облачного документа так называемую «Красную книгу опыта», в которой фиксируем всю разрозненную информацию, которая не укладывается в стандартные алгоритмы. Например, при бюджетировании расходов на заказ полиграфической продукции лучше сразу закладывать стоимость оперативной полиграфии. Как показывает практика, проекты обычно стартуют позже, и печатать приходится за 1-2 дня. Вот еще пример: общаться с клиентом или подрядчиком в какие-то моменты нужно лично. Те вопросы, которые ставили в тупик по e-мейлу, легко решить на встрече.

Руслан Сергиенко: Сейчас мы настроили креативный процесс подготовки предложений с вовлечением всей команды. Сначала анализируем бриф, затем ищем креативную идею, обозначаем направления, в которых прорабатываем проект, определяем дедлайны, затем команда приступает к исполнению. И это сработало – вся команда знает, как реализовать креатив. Преимущественно все наши сотрудники работают в офисе. Из рабочих программ используем Slack, каких-то других специальных инструментов нет.

#### **Создание 3D ролика Спросите на собеседовании: вы готовы работать круглые сутки?**

Борис Альхимович: В event-индустрии, как и в сфере услуг, кадры имеют большое значение. Набрать команду – сложнейшая задача, система поиска персонала – это ключевой стратегический фактор успешного развития. Здесь мы разработали собственную си-

стему под названием Red people. Это система отбора и развития членов команды, которая помогла нам выявить лучших из лучших. В силу специфики нашей области мы обращаем пристальное внимание на наличие у кандидата чувства юмора. Оно защищает от стресса, неизбежного в event-индустрии. Неприятных ситуаций в работе бывает много – начиная от коммуникаций со множеством людей до периодических конфликтов. Практика показала, что люди, неспособные даже к самоиронии, долго в «событийном» бизнесе не задерживаются. Ежедневная моральная нагрузка такова, что сотрудники без чувства юмора уходят сами. Проверить эту особенность несложно. Например, можно задать на собеседовании простой вопрос: «Готовы ли вы работать круглые сутки?» и посмотреть на реакцию. Если кандидат проявит страх или гнев – скорее всего чувство юмора у него недостаточно, если отшутится в ответ – он обладает веселым нравом.

### **Команда Redday event после мероприятия**

Не стоит думать, что в работе с персоналом мы ограничиваемся только требованиями: в нашем агентстве сотрудники всегда находят поддержку и «подзаряжаются» положительными эмоциями. Для эффективной работы в нашей отрасли важно создать среду относительной свободы: разумные допущения в рабочем графике и чередование режима нагрузок и отдыха. Руслан Сергиенко: К примеру, у нас в офисе есть PlayStation, на котором может играть любой сотрудник в свободное время или в перерывах. Я не считаю, что это может негативно сказаться на рабочем процессе. Все люди взрослые и ответственные, поэтому могут самостоятельно распоряжаться своим временем без срыва дедлайнов. Особенно важен принцип относительной свободы при взаимодействии с дизайнерами и мультимедиа-дизайнерами. Мы набирали команду, основываясь, прежде всего, на профессионализме кандидатов, а затем уже смотрели – «наш» или «не наш» человек. Сначала вели поиск через HeadHunter, но сейчас этот способ потерял эффективность.

Сегодня сотрудников ищем через соцсети, задействуем тематические сообщества «ВКонтакте» и Facebook. В меньшей степени помогают найти сотрудников Instagram и Telegram – в основном эти каналы используем для контакта со «штучными» специалистами, уровень компетенций которых нам уже известен.

### **Джентльменское соглашение с конкурентами**

Борис Альхимович: Сейчас event-рынок в России настолько быстро развивается, что это можно сравнить с эволюционным скачком. В основном такой прорыв стал возможен благодаря специализации. Наши основные конкуренты – лидеры рынка отечественной event-индустрии. Практически все из них входят в отраслевую ассоциацию REMA, там сейчас 15 крупных участников, и столько же стоят на очереди. Поскольку все мы являемся участниками одного рынка, который пока еще достаточно узок, на уровне ассоциации мы выработали для себя правила профессионального этикета. Это позволяет действовать честно и открыто в конкурентной борьбе. Например, для членов ассоциации недопустим ценовой демпинг. Конкуренция происходит не за счет лучшего ценового предложения, а исключительно на основе профессиональных качеств. Также есть «джентльменское соглашение», по которому члены ассоциации не переманивают сотрудников друг у друга.

Я полагаю, что в ближайшие годы количество event-операторов на рынке будет сокращаться. Будут уходить более мелкие игроки, потому что не смогут выжить в условиях обострившейся конкуренции.

Руслан Сергиенко: Сейчас на отечественном рынке видеоиндустрии присутствует огромное количество компаний и мелких агентств. Многие из них закрываются, не проработав даже года. Это своего рода отраслевой «естественного отбор», который самостоятельно очистит рынок в течение ближайших нескольких лет. Выживут только те, кто сможет удовлетворить растущие потребности в качестве видеоконтента, который, благодаря развитию технологий, совершенствуется даже не с каждым годом, а с каждым месяцем. Для этого компания должна иметь в штате высококлассных специалистов и материальные возможности для дальнейшего технического совершенствования.

## Планы на будущее

Борис Альхимович: В ближайшей перспективе мы планируем развиваться и укрупняться, завоевывая большую долю рынка. Планов покорить международные рынки в event-направлении у нас пока нет. На данном этапе развития отечественной event-индустрии это очень тяжело, так как у нас разные стандарты и разный подход по сравнению с иностранными компаниями. Пока выйти на международный рынок не удалось никому из российских операторов. Все ограничивается штучными проектами с разовыми заказчиками из других стран, но их единицы.

Руслан Сергиенко: Что касается видеографики, в этом направлении мы совершенно точно готовы к расширению рынка за пределы страны. Сейчас мы думаем над тем, как выстроить зарубежные продажи. Очень привлекателен китайский рынок. Там та же проблема, что и в России – рынок насыщен предложениями, но действительно качественного контента мало. За пределы отечественного рынка мы планируем выйти в течение двух ближайших лет с услугами, которые популярны и на российском рынке: 2D, 3D-графика, видео. Точную сумму инвестиций мы пока не определили, но она будет колебаться в районе 200 тысяч долларов. Напутствие тем, кто в начале пути. Чтобы построить успешный бизнес, в первую очередь, нужно окружать себя «правильными людьми». Это касается и команды, и партнеров, и клиентов. Важно понимать, что те, с кем вы работаете, находятся с вами на одной волне и с ними в любой ситуации можно достичь консенсуса. Это помогает пережить любые трудности и периоды «турбулентности», а также стремительные взлеты, в некоторой степени защищая от связанного с этим головокружения. Кроме того, важно обладать достаточной смелостью, чтобы в определенные моменты идти на риск. Если всегда действовать очень осторожно, постоянно перестраховываясь, вряд ли удастся добиться действительно больших побед. Часто самые удачные решения сопряжены с определенной долей риска.

## Задания по сквозному кейсу

По теме 1. Анализ отрасли и конкуренции: основные инструменты и методы  
Проведите анализ основных конкурентов. Сначала опишите их качественные характеристики, выделите сильные и слабые стороны.

Анализ клиентов Можно рассмотреть разные подходы к классификации клиентов. Анализ поставщиков. Анализ возможности появления новых конкурентов. Анализ влияния товаров-субститутов (заменителей). Выводы по анализу конкурентной ситуации в отрасли: Характеристика /степень влияния, Описание ситуации, Действия по укреплению конкурентоспособности. Возможности и угрозы на основании анализа отрасли

По теме 2. Отраслевые ключевые факторы успеха сервисных компаний, конкурентные преимущества

Оценка конкурентной силы компании в сравнении с конкурентами

Выделите в списке отраслевые КФУ, по которым экспертным путем (от 1 до 10 баллов) проведите сопоставление их выраженности в рассматриваемой организации и у конкурентов. Общая невзвешенная оценка Общая взвешенная оценка.

Анализ конкурентных преимуществ бизнеса

Перечислите ключевые факторы успеха (КФУ) в отрасли (сфере бизнеса), т.е. те факторы, которые позволяют компаниям отрасли быть лучшими (не более 5-7 факторов), проведите их оценку а) с точки зрения важности; б) с точки зрения того, насколько хорошо/плохо эти факторы реализуются в компании, используя следующую шкалу оценки:

Балл оценки	Важность	Уровень реализации в компании
9-10	Крайне важно	Великолепно
7-8	Достаточно важно	Хорошо
5-6	Скорее важно, чем нет	Удовлетворительно
3-4	Неважно	Плохо
1-2	Абсолютно неважно	Очень плохо

Постройте матрицу «Отраслевые КФУ». Выводы по результатам анализа конкурентных преимуществ: Стратегически важные ключевые компетенции и активы компании. Стратегически важные слабые стороны компании. Сильные компетенции и активы, не приводящие к росту эффективности бизнеса. Ставка на данные компетенции приведет к провалу в бизнесе.

По теме 3 Эталонные (базовые) стратегии

Предложите варианты развития (роста) организации, используя матрицу И. Ансоффа. При этом определите последовательность реализации избранных Вами стратегий, присвоив каждому квадранту свой порядковый номер (при этом учитывайте степень риска и вероятность успеха). Покажите обоснованный выбор наиболее результативной стратегии из набора стратегических альтернатив. На пересечении факторов и стратегических альтернатив следует дать экспертную оценку реализуемости и состоятельности стратегии и поставить отметки «+» или «-». Наиболее привлекательной можно считать стратегию, которая по ряду факторов наберет наибольшее количество «+». Сформулируйте, какие ключевые/ стратегические мероприятия (инициативы, проекты) необходимо осуществить для предложенной корпоративной стратегии

По теме 4. Конкурентные стратегии бизнес-единиц и «цепочка ценностей» М. Портера.

Определите набор бизнес-единиц компании с учетом имеющихся характеристик, используйте модель конкурентных стратегий М. Портера, определите стратегию для каждой бизнес-единицы. На основании выбранной конкурентной стратегии и всех предыдущих заданий определите (в общих чертах), какие стратегические действия (изменения, инициативы, проекты) необходимо предпринять по следующим областям управления организацией, чтобы следовать выбранным стратегиям (конкурентной и корпоративной), наращивать и удерживать конкурентные преимущества.

По теме 5. Портфельные стратегии

Примените любую из известных вам моделей формирования портфельных стратегий для выявления структуры рекомендуемого портфеля. Опишите требуемые действия руководителей для оптимального использования текущего портфеля и его совершенствования.

*Типовые задания контрольных работ:*

По теме 2. Отраслевые ключевые факторы успеха сервисных компаний, конкурентные преимущества

1. Модель 5 сил конкуренции М. Портера:
  - a. цель,
  - b. основные этапы применения и ключевые действия,
  - c. результат.
  - d. Как дальше в разработке стратегии применимы результаты?
  - e. Приведите пример угроз в отраслевом анализе
2. КФУ отрасли:
  - a. цель,
  - b. этапы разработки матрицы КФУ.
  - c. Приведите примеры формулировки КФУ отрасли.

По теме 3 Эталонные (базовые) стратегии

Следует определить, «верно» или «неверно» каждое из предложенных утверждений:

Поставить «+» или «-», если утверждение «неверно», переформулировать.

Примерные утверждения:

1. Стратегия развития рынка входит в число стратегий интегрированного роста

2. Стратегия ограниченного роста предполагает установление целей от достигнутого уровня.
3. Для стратегии развития продукта характерно расширение продуктовой линейки
4. Реализуя стратегии концентрированного роста, компании меняют отрасль, в которой они развиваются.
5. Стратегии вертикальной интеграции входят в состав матрицы И. Ансоффа

По теме 5. Портфельные стратегии

1. Определите какую конкурентную стратегию по М.Портеру использует предприятие
  - Производство эксклюзивной мебели в янтаре. Мебель выпускается единично, либо ограниченным тиражом.
  - Сетевые рестораны быстрого питания
  - Производство легковых автомобилей Mercedes
  - Производство автомобилей Tesla
  - Сеть супермаркетов «SPAR» в Калининграде
  - Авиакомпания-лоукостер
  - Онлайн-магазин продовольственных товаров со средним чеком по рынку
  - Пошив школьной формы по низким ценам
2. По указанным потребительским ценностям определите конкурентную стратегию по М.Трейси и Ф.Вирсема
  - Низкая цена, приемлемое качество, надежность, простота, минимум затрат
  - Лучший продукт, новизна, применение инноваций, наивысшее качество, уникальность, креативность
  - Ориентация на нужды клиентов, адаптация товара или услуги к потребностям клиента, лучшее комплексное решение, предоставление дополнительных услуг, высокая квалификация работников, маркетинг отношений
3. К каким видам деятельности в цепочке ценности М.Портера относятся указанные операции (поставить +):

Операции	Основные (первичные) виды деятельности	Вспомогательные (поддерживающие) виды деятельности
1. Контроль брака в собственной лаборатории качества		
2. Продажа продукции через онлайн-магазин		
3. Послепродажное обслуживание		
4. Повышение квалификации персонала		
5. Аренда производственных помещений		
6. Накопительная система скидок для потребителей		
7. Получение кредита в банке		
8. Получение патента на технологию производства		

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

*Примерный перечень вопросов к зачету:*

1. Этапы анализа ситуации в отрасли и конкуренции.

2. Характеристика основных экономических показателей сервисных отраслей
3. Модель пяти сил конкуренции, общая характеристика
4. Отраслевая конкуренция: методы оценки, факторы, определяющие уровень конкурентной борьбы
5. Анализ взаимоотношений с клиентами: источники силы клиента, область давления на компанию
6. Анализ взаимоотношений с поставщиками: источники силы поставщика, область давления на компанию
7. Воздействие новых конкурентов: факторы воздействия, входные и выходные барьеры
8. Влияние товаров-субститутов: область давления, возможные меры противодействия
9. Структура и характеристика отраслевых КФУ, их роль в конкурентном анализе
10. Устойчивое конкурентное преимущество сервисных компаний: понятие, основные критерии
11. Роль матрицы стратегий И. Ансоффа в формировании корпоративной стратегии
12. Классификация базовых (корпоративных) стратегий
13. Стратегии концентрированного роста: виды, основные характеристики
14. Стратегии диверсифицированного роста: виды, основные характеристики
15. Стратегии интегрированного роста: виды, основные характеристики
16. Стратегии сокращения и комбинированные стратегии
17. Портфельные модели диверсифицированных сервисных компаний: GE/McKinsey
18. Портфельные модели диверсифицированных сервисных компаний: ADL/LC
19. Критерии выделения бизнес-единиц сервисных компаний
20. Конкурентная стратегия лидерства по издержкам: основные характеристики, условия ее реализации
21. Конкурентная стратегия широкой дифференциации: основные характеристики, условия ее реализации
22. Конкурентные стратегии фокусирования: основные характеристики, условия ее реализации
23. Конкурентная стратегия оптимальных издержек: особенности, факторы ее определяющие
24. «Цепочка ценностей» М. Портера: структура, методы разработки
25. Особенности разработки «цепочки ценностей» сервисных компаний для стратегии лидерства по издержкам
26. Особенности разработки «цепочки ценностей» сервисных компаний для стратегии широкой дифференциации
27. Стратегии для конкуренции в новых отраслях.
28. Стратегии для конкуренции в сервисных отраслях, находящихся в стадии роста
29. Стратегии для конкуренции в сервисных отраслях, находящихся в стадии зрелости.
30. Стратегии для конкуренции в сервисных отраслях, находящихся в стадии стагнации и упадка.

#### **8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания**

Степень освоения студентами учебного курса контролируется с помощью методологии рейтинговых оценок. Текущий контроль представляет собой оценку преподавателем работы студента в течение семестра. Оценивается выполнение практических работ,

тестов, кейсов, участие в дискуссии, а так же посещаемость занятий, активность на семинарах. По сути, в состав элементов текущего контроля входят задания внеаудиторного и рубежного контроля. Баллы, полученные студентами, по внеаудиторному и рубежному контролю формируют рейтинг допуска студента к итоговому контролю.

Формула баллов: 60 баллов за занятия в семестре + 40 баллов за итоговый тест = 100

Баллы в семестре: 5заданий А x 6 балла + 3задания Р x 10 баллов = 30 + 30 = 60

Задания формируются на основе типовых заданий, представленных в ФОС данной рабочей программы дисциплины.

Задания аудиторного контроля (всего 5 задания, каждое по 6 баллов, в сумме можно набрать 30 баллов): практические задания по сквозному кейсу.

Задания рубежного контроля (всего 3 задания, каждое по 10 баллов, в сумме можно набрать 30 балла): контрольные работы.

Минимум баллов для допуска к итоговому контролю – 30 баллов (из 60 баллов).

Итоговый контроль – компьютерное тестирование (максимум – 40 баллов)

Структура оценки за тест:

«5» - от 86 до 100

«4» - от 71 до 85

«3» - от 56 до 70

«2» - от 0 до 55

Общая оценка за курс:

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пяти-балльная шкала (академическая) оценка	Двух балльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично		86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	зачтено	71-85



	инициативы			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	Менее 55

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### Основная литература

1. Родионова, В. Н. Стратегический менеджмент : учебное пособие / В. Н. Родионова. — 3-е изд., испр. и перераб. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 106 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-369-01643-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1052210> (дата обращения: 05.01.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент : учебник для вузов / А. Н. Фомичев. - 2-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 466 с. - ISBN 978-5-394-03480-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093665> (дата обращения: 05.01.2023). – Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература

1. Аакер Дж. Стратегическое рыночное управление. Пер. с англ. – СПб: Питер, 2011.-
2. Басовский, Л.Е. Стратегический менеджмент: учебник / Л.Е. Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 365 с.
3. Котлер, Ф. Стратегический менеджмент по Котлеру: Лучшие приемы и методы / Ф. Котлер, Р. Бергер, Н. Бикхофф ; под редакцией Н. Нарциссовой ; перевод с английского И. Матвеевой. — 3-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2017. — 132 с. — ISBN 978-5-9614-5582-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/101069>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Литвак, Б.Г. Стратегический менеджмент: Учебник для бакалавров / Б.Г. Литвак. - М.: Юрайт, 2013. - 507 с.
5. Ляско, А.К. Стратегический менеджмент. Современный учебник / А.К. Ляско. - М.: ИД Дело АНХ, 2013. - 488 с.
6. Пирс, П. Д. Стратегический менеджмент / Д. Пирс П, Р. Робинсон; Пер. с англ. Е. Милютин. - СПб.: Питер, 2013.
7. Портер М. Ключевые идеи. Руководство по разработке стратегии.- М: Изд-во «Манн, Иванов, Фарбер», 2013. – 272 с.
8. Стратегический менеджмент: учебное пособие / Ю.Т. Шестопапал и др. - М.: КНОРУС (гриф УМО), 2015 - 310 с.
9. Томпсон, А.А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа / А.А. Томпсон, А.Д. Стрикленд; Пер. с англ. А.Р. Ганиева, Э.В. Кондукова. - М.: ЮНИТИ, 2012. - 576 с.
10. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент : учебник / А. Н. Фомичев. — Москва : Дашков и К, 2016. — 468 с. — ISBN 978-5-394-01974-6. — Текст : электронный // Лань

: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93315>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

11. Шифрин, М.Б. Стратегический менеджмент / М.Б. Шифрин. - СПб.: Питер, 2013. - 322 с.
12. Эванс, В. Ключевые стратегические инструменты. 88 инструментов, которые должен знать каждый менеджер / В. Эванс ; перевод с английского В. Н. Егорова. — 3-е изд. — Москва : Лаборатория знаний, 2020. — 459 с. — ISBN 978-5-00101-694-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151551>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms.kantiana.ru](http://www.lms.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила  
Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Стратегии и технологии продвижения бизнеса»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от 26 января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Стратегии и технологии продвижения бизнеса».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## 1. Наименование дисциплины: «Стратегии и технологии продвижения бизнеса».

**Цель изучения дисциплины:** формирование знаний и практических навыков, необходимых для решения маркетинговых задач по организации производства и предложения на рынке товаров и услуг, наилучшим образом отвечающим потребностям клиентов и потенциальных покупателей.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках	ПК-1.1 Формирует конкурентные стратегии развития и продвижения сервисной организации ПК-1.2 Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях ПК-1.3 Осуществляет управление проектами, ресурсами и доходами предприятий в сфере сервиса	<b>Знать:</b> подходы к разработке стратегии поведения предприятий сферы сервиса (экономических агентов) на различных рынках <b>Уметь:</b> разрабатывать стратегии поведения сервисных предприятий на различных рынках <b>Владеть:</b> навыками разработки стратегии поведения сервисных предприятий и технологиями их продвижения на различных рынках

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стратегии и технологии продвижения бизнеса ХХХ» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

## 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Современные маркетинговые технологии: сущность, особенности и виды	Современные маркетинговые технологии: особенности и виды. Интернет-маркетинг. Продактплейсмент. Кросс-маркетинг. Малобюджетный (партизанский) маркетинг. Вирусный маркетинг. Call-центр. Мерчандайзинг. Сетевой маркетинг
2	Аналитический маркетинг: методы анализа и аудита	Методы стратегического маркетингового анализа компании. PEEST-анализ. Анализ отрасли на основе модели пяти сил М. Портера. Матричные методы анализа. SWOT-анализ. Методы проведения портфельного анализа компании. Матрица БКГ. Матрица «McKinsey». Матрица направленной политики (компании «Shell»). Матрица «Arthur D. Little». Матрица Ансоффа. Методы ABC и XYZ анализа в оптимизации товарного ассортимента (складских запасов). Изучение рынка методом интернет-опросов. Онлайн-опрос (интернет-опрос, weboпрос). Анкетирование. Расчет выборки.
3	Маркетинговые стратегии развития бизнеса	Управление маркетингом на основе CRM-технологий. CRM (Customer Relationship



		<p>Management). Операционная часть CRM Службы взаимодействия CRM с помощью каналов связи.</p> <p>Аналитическая часть CRM. Средства маркетинговой коммуникации современной компании. Комплекс маркетинговых коммуникаций (Promotion):</p> <p>реклама (Advertising); прямой маркетинг (Direct Marketing); продвижение продаж (Sales Promotion); связи с общественностью (Public Relations).</p>
4	Технологии digital-маркетинга в бизнесе	<p>Технологии digital-маркетинга в бизнесе. Целевая страница (Landing page). SEO (Search Engine Optimization). Контент-маркетинг. Email-маркетинг. Оптимизации конверсии. Медийная реклама. Маркетинг в социальных сетях (Social Media Marketing). Ведение блога в социальных сетях. Информационные сообщения в различных сообществах. Общение в комментариях. Работа с форумами. Скрытый маркетинг. Прямая реклама и вирусный маркетинг. Мониторинг позитивного и негативного фона. Оптимизация медиaprостранства.</p>
5	Технологии малобюджетного маркетинга	<p>Инструменты и технологии малобюджетного (партизанского) маркетинга. Малобюджетная реклама. Малобюджетные связи с общественностью. Малобюджетный директ-маркетинг. Малобюджетные технологии стимулирования сбыта. Вирусный маркетинг. Вигг-маркетинг</p>
6	Маркетинговые метрики в управлении бизнесом	<p>Определения маркетинговых метрик. Цели и задачи маркетинговых метрик. Основные концепции маркетинговых метрик. Потребительские (клиентские) метрики. Модели успешности. Метрики управления комплексом маркетинга</p>

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий лекционного типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1 Современные маркетинговые технологии: сущность, особенности и виды:

Современные маркетинговые технологии: особенности и виды. Интернет-маркетинг. Продактплейсмент. Кросс-маркетинг. Малобюджетный (партизанский) маркетинг. Вирусный маркетинг. Call-центр. Мерчандайзинг. Сетевой маркетинг

Тема 2 Аналитический маркетинг: методы анализа и аудита:

Методы стратегического маркетингового анализа компании. PEEST-анализ. Анализ отрасли на основе модели пяти сил М. Портера. Матричные методы анализа. SWOT-анализ. Методы проведения портфельного анализа компании. Матрица БКГ. Матрица «McKinsey». Матрица направленной политики (компания «Shell»). Матрица «Arthur D. Little». Матрица Ансоффа. Методы ABC и XYZ анализа в оптимизации товарного ассортимента (складских запасов). Изучение рынка методом интернет-опросов. Онлайн-опрос (интернет-опрос, веб-опрос). Анкетирование. Расчет выборки.

Тема 3 Маркетинговые стратегии развития бизнеса:

Управление маркетингом на основе CRM-технологий. CRM (Customer Relationship Management). Операционная часть CRM Службы взаимодействия CRM с помощью каналов связи. Аналитическая часть CRM. Средства маркетинговой коммуникации современной компании. Комплекс маркетинговых коммуникаций (Promotion): реклама (Advertising); прямой маркетинг (Direct Marketing); продвижение продаж (Sales Promotion); связи с общественностью (Public Relations).

Тема 4 Технологии digital-маркетинга в бизнесе:

Технологии digital-маркетинга в бизнесе. Целевая страница (Landing page). SEO (Search Engine Optimization). Контент-маркетинг. Email-маркетинг. Оптимизации конверсии. Медийная реклама. Маркетинг в социальных сетях (Social Media Marketing). Ведение блога в социальных сетях. Информационные сообщения в различных сообществах. Общение в комментариях. Работа с форумами. Скрытый маркетинг. Прямая реклама и вирусный маркетинг. Мониторинг позитивного и негативного фона. Оптимизация медиапространства.

Тема 5 Технологии малобюджетного маркетинга:

Инструменты и технологии малобюджетного (партизанского) маркетинга. Малобюджетная реклама. Малобюджетные связи с общественностью. Малобюджетный директ-маркетинг. Малобюджетные технологии стимулирования сбыта. Вирусный маркетинг. Вигг-маркетинг

Тема 6: Маркетинговые метрики в управлении бизнесом

Определения маркетинговых метрик. Цели и задачи маркетинговых метрик. Основные концепции маркетинговых метрик. Потребительские (клиентские) метрики. Модели успешности. Метрики управления комплексом маркетинга

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1 Современные маркетинговые технологии: сущность, особенности и виды:

Современные маркетинговые технологии в условиях цифровой экономики (круглый стол)

Тема 2 Аналитический маркетинг: методы анализа и аудита:

Анализ движущих сил рынка. Анализ бизнесмоделей конкурентов. Анализ воронки продаж определение целевой аудитории (кейс-задачи)

Тема 3 Маркетинговые стратегии развития бизнеса:

Разработка маркетинговой стратегии развития: определение перспективной бизнес-модели. Формирование стратегии на основе пяти конкурентных сил (деловая игра)

Тема 4 Технологии digital-маркетинга в бизнесе:

Цифровые технологии в маркетинговой деятельности. Автоматизация маркетинга. Таргетирование и персонализация. Видеомаркетинг

Тема 5 Технологии малобюджетного маркетинга:

Маркетинг без бюджета: формы и методы.

Разработка системы обратной связи с потребителями (кейс-задачи)

Тема 6: Маркетинговые метрики в управлении бизнесом

Ключевые показатели эффективности (KPI). Система стратегических показателей (BSC). (кейс-задачи)

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по всем темам дисциплины.

Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение задач, выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях, по следующим темам: Аналитический маркетинг: методы анализа и аудита. Маркетинговые стратегии развития бизнеса. Технологии digital-маркетинга в бизнесе Технологии малобюджетного маркетинга Маркетинговые метрики в управлении бизнесом

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## 7. Методические рекомендации по видам занятий

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Современные маркетинговые технологии: сущность, особенности и виды	ПК-1	Дискуссия
Аналитический маркетинг: методы анализа и аудита		Кейс-задачи Контрольная работа
Маркетинговые стратегии развития бизнеса		Опрос

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Технологии digital-маркетинга в бизнесе		Контрольная работа
Технологии малобюджетного маркетинга		Опрос
Маркетинговые метрики в управлении бизнесом		Контрольная работа

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Примерные вопросы для собеседования:

1. Понятие маркетинговой технологии.
2. Технологии, применяемые в практике маркетинговой деятельности.
3. Функции и свойства маркетинговых технологий.
4. Предмет и методы маркетинговых технологий.
5. Классификация маркетинговых технологий.
6. Особенности и методы интернет-маркетинга.
7. Цель и методы аудита маркетинга.
8. Методы стратегического маркетингового анализа компании.
9. Матричные методы анализа.
10. Методы проведения портфельного анализа компании.
11. Сущность и виды маркетинговых стратегий развития бизнеса.
12. Инструменты маркетингового планирования (4р, 7р).
13. Краткая характеристика CRM-системы
14. Средства маркетинговой коммуникации современной компании

Примерные тестовые задания

1. Маркетинговый аудит — это:
  - установление тех показателей, по которым будет проводиться оценка реализации стратегии;
  - независимое периодически повторяющееся всестороннее исследование маркетинговой среды, целей, стратегий и деятельности с точки зрения выявления проблем и скрытого потенциала, а также разработка плана действий по улучшению маркетинга;
  - создание системы измерения и отслеживания состояния параметров контроля.
2. Цель аудита маркетинга:
  - выявление областей, где существуют проблемы и новые возможности, и выдача рекомендаций по разработке плана повышения эффективности маркетинговой деятельности;
  - выбор целевых рынков, анализ рынка, претворение в жизнь маркетинговых мероприятий;
  - планирование маркетинга, коррекция дальнейших действий;
  - разработку эффективного плана по реализации желаемых задач.
3. Модели, включающие в себя оценку взаимосвязей между ознакомленностью покупателей товаре, знакомства с ним и повторными покупками называется:
  - моделирование маркетинговых процессов;
  - модели очереди;

- модели предварительного тестирования новых товаров;
- модели типа «ответная реакция на продажу»;
- модели разумного выбора.

4. В настоящее время среди перспективных направлений развития связей с общественностью

доминируют такие как:

- репутация компании;
- антикризисное управление;
- раскрутка национального бренда;
- выбор канала товародвижения.

5. Каким свойством не должны обладать маркетинговые технологии:

- привлекательностью цели;
- простотой обоснования цели;
- внутренней непротиворечивостью между процедурами и операциями конкретной технологии;
- гибкостью внедрения процедур и операций;
- гарантированностью результата;
- наличием профессиональной грамотности и практического опыта использующих их специалистов.

6. Принципами маркетинга являются:

- постоянное изучение состояния и динамики рынка;
- активное воздействие на рынок;
- достижение компанией максимально высокой прибыли;
- сокращение производственных издержек;
- повышение жизненного уровня потребителей.

7. Современный подход к осуществлению маркетинговой деятельности основан на:

- достижении целей компании через удовлетворение потребностей потребителей;
- комплексном подходе к использованию инструментов маркетинга;
- удовлетворении потребностей потребителей через достижение целей компании;
- максимальном удовлетворении потребностей потребителей;
- получении большей прибыли, чем конкуренты.

8. Компания, производящая автомобили, принимает решение продлить период гарантийного

обслуживания до трёх лет с целью увеличить продажи. Данное решение относится к политике:

- продуктовой;
- ценообразования;
- стимулирования;
- распределения.

9. Преимуществами интерактивного маркетинга для потребителей являются:

- повышение рентабельности торговли;
- повышение эффективности распределения товаров;
- возможность делать покупки не выходя из дома;
- доступ к сравнительной информации;
- минимальные затраты времени на совершение покупки.

10. Каналами интерактивного маркетинга являются:

- электронный магазин;
- телеконференция;
- электронная почта;
- телевизионная реклама;
- телемагазин

Примерные практикоориентированные задания для текущего контроля

1. Дайте оценку степени привлекательности двух локальных товарных рынков. Проведите сравнительный анализ, воспользовавшись данными таблицы.

Критерий привлекательности рынка	Относительная важность критерия	Экспертная оценка		Взвешенная оценка	
		1	2	1	2
Размер рынка	0,3	5	3		
Скорость роста рынка	0,25	8	9		
Легкость входа и выхода	0,15	2	4		
Прибыльность	0,3	9	7		
<i>Итого</i>	1,0	24	23		

2. Определить дополнительную прибыль при изменении доли рынка.

№ п/п	Показатели	Ед. измерения	Периоды		Изменение
			текущий	будущий	
1	Емкость рынка	тыс. шт.	120	210	
2	Доля рынка организации	%	12	15	
3	Объем продаж организации	тыс. шт.	14,4	30	
4	Прибыль на единицу продукции	тыс.руб	1,2	1,2	
5	Затраты на маркетинг	млн.руб	-	5	
6	Прибыль от дополнительных продаж	млн.руб			
7	Дополнительная прибыль	млн.руб			

3 Компания намерена провести купонное стимулирование товара А, удельная прибыль от реализации которого составляет 35 руб. При предъявлении купона на этот товар, розничная цена

которого составляет 100 руб., покупатель может получить его бесплатно. Планируется распределить 3,5 млн. купонов при ожидаемом выкупе в 25% (т.е. каждый четвертый покупатель

использует свой купон на бесплатное приобретение товара). Затраты на изготовление и распространение купонов составляют 12 руб. на 1 купон. На дополнительные операции с купонами выплачивается еще 10 руб. Сколько штук товара А необходимо дополнительно продать, чтобы можно было компенсировать затраты на программу стимулирования?

Контрольная работа № 1 (по темам 1-2):

Теоретический вопрос (оценка знаний).

Дайте характеристику технологиям, применяемым в практике маркетинговой деятельности современной российской фирмы.

Тестовые задания (оценка умений)

1. Какой из элементов плана маркетингового исследования не является методом исследования:

- опрос;
- наблюдение;
- оценка внешней среды;

- экстренная оценка.

2. Какой элемент из перечисленных не относится к механическим орудиям маркетингового

исследования:

- гальванометр;
- тахистоскоп;
- анкета;
- аудиометр.

3. Структура продвижения – это:

- конкретное сочетание мероприятий различных инструментов коммуникационной политики;

- совокупность дополняющих друг друга мероприятий, распределенных во времени;
- анализ, планирование, реализация и контроль маркетинговых коммуникаций.

4. Главным методом тестирования рекламы является:

- фокус-группа;
- анкетирование;
- наблюдение;
- анализ вторичной информации.

5. Как называется вид рекламы, при котором на нее расходуется больше средств, чем это оптимально обусловлено:

- престижная;
- агрессивная;
- превентивная;
- информативная.

6. Какая концепция утверждает, что потребители не будут покупать товары без стимулирования:

- концепция маркетинга;
- интенсификация коммерческих усилий;
- социально-этический маркетинг;
- концепция совершенствования товара.

7. Что относится к методам маркетингового исследования:

- экспортные оценки;
- публикация;
- статистика;

25

- описание.

8. Какой элемент из перечисленных относится к микросреде внешней среды предприятия:

- культура;
- управленческая среда;
- политика;
- посредники.

9. Какой из элементов плана маркетингового исследования является методом исследования:

- анкета;
- эксперимент;
- анализ внутренней среды;
- прямой сбыт.

10. Какая функция маркетинга предлагает анализ внешней среды предприятия?

- аналитическая;
- товарно-производственная;
- сбытовая;



- организационная

Контрольная точка № 2 (по темам 3-4)

Теоретический вопрос (оценка знаний).

Перечислите преимущества управления маркетингом на основе CRM-технологий.

Тестовые задания (оценка умений)

1. Какой вид стратегии роста предполагает использование возможностей интеграции

с

другими элементами маркетинговой системы:

- интенсивный рост;
- интеграционный рост;

2б

- диверсификационный рост;
- сокращение

2. Как называется стратегия продвижения в зависимости от жизненного цикла товара

на

этапе роста:

- информирование о новом товаре;
- модификация;
- напоминание о товаре;
- увещевание о бренде.

3. Какой вид стратегии роста предполагает использование возможностей предприятия при

существующих масштабах деятельности:

- интеграционный рост;
- интенсивный рост ;
- диверсификационный рост;
- сокращение.

4. На какой фазе психологического воздействия рекламы происходит произвольная

или

непроизвольная направленность на определенный объект:

- интерес;
- внимание;
- желание;
- активность.

5. Как называется ценовая стратегия, связанная с установлением цены ведущим производителем:

- стратегия «снятие сливок»;
- дифференцированных цен;
- «ценового лидера»;
- стратегия «прорыва» на рынок.

6. Каналами интерактивного маркетинга являются:

- электронный магазин;
- телеконференция;
- электронная почта;
- телевизионная реклама;
- телемагазин.

7. Основные проблемы интерактивного маркетинга:

- ограниченность доступа покупателей;
- хаотичность и информационная перегруженность;
- безопасность;
- возможность создания баз данных;

- относительная дешевизна.

8. Набор маркетинговых инструментов, которые используются компанией для решения

маркетинговых задач на целевом рынке называется:

- маркетинговый процесс;
- маркетинговая возможность;
- угрозы со стороны окружающей бизнес-среды;
- маркетинг-микс;
- маркетинговый анализ.

27

9. Как называется заголовок рекламного послания с повышенной эмоциональной насыщенностью:

- эпиграф;
- слоган;
- сообщение;
- текст.

10. Какая стратегия ценообразования предполагает повышение цены на этапе внедрения

высокотехнологичных товаров:

- стратегия «прорыва» на рынок;
- стратегия «снятия сливок»;
- дифференцированных цен;
- ценового лидера.

Контрольная точка № 3 (по темам 5-6)

Теоретический вопрос (оценка знаний).

Перечислите отличия партизанского (малобюджетного) маркетинга от традиционного.

Тестовые задания (оценка умений)

1. Какая информация не позволяет анализировать деятельность менеджеров по продажам:

- число новых клиентов за определенный период;
- число утеранных покупателей за тот же период;
- затраты на содержание торгового персонала;
- объем продаж по каждой сделке;
- измерения удовлетворенности.

2. Как называется оценка эффективности рекламы, связанная с оценкой влияния рекламы на

объеме продаж:

- социальная;
- коммуникативная;
- торговая;
- поведенческая.

3. К показателям психологической эффективности рекламы относятся:

- внедрение рекламы;
- критерий экономической эффективности;
- вовлечение в потребление;
- убедительность рекламы;
- время, которое средний житель проводит у приемника или телевизора.

28

4. Методика статистической оценки рекламного потенциала теле- и радиоаудитории

не

учитывает:

- число приемников на 100 семей;
- рейтинг передач;
- число каналов вещания;
- расходы на рекламу.

5. Экономическую эффективность рекламы чаще всего определяют путем измерения

ее

влияния на развитие:

- сбыта
- товарооборота
- торговой надбавки.

6. Производитель может не использовать рекламу при:

- снижающемся спросе;
- негативном спросе;
- отрицательном спросе;
- чрезмерном спросе.

7. Какое из следующих средств коммуникации является наиболее дорогим в расчете на охват 1000 потребителей:

- радио;
- пресса;
- интернет;
- прямая рассылка;
- личные продажи.

8. Какие инструменты не включает вирусный маркетинг:

- видеоклипы, видеофайлы;
- мультимедийные открытки;
- провокационные статьи и изображения;
- блоги, развлекательные микросайты;
- стимулирование сбыта.

9. Малобюджетные связи с общественностью не включают:

- выступление в прессе в качестве эксперта;
- выступление на конференции и встречах общественных и профессиональных организаций;
- формирование групп в социальных сетях;
- флэшмобы;
- анкетирование.

10. Партизанский маркетинг – это :

- технологии рекламы и продвижения товаров;
- малобюджетные способы рекламы и маркетинга, позволяющие эффективно

продвигать свой

товар или услугу, привлекать новых клиентов и увеличивать свою прибыль, не вкладывая, или

почти не вкладывая, денег;

- способы и методы стратегического маркетингового анализа компании.

### **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Понятие маркетинговой технологии.
2. Технологии, применяемые в практике маркетинговой деятельности.

3. Функции и свойства маркетинговых технологий.
4. Предмет и методы маркетинговых технологий.
5. Классификация маркетинговых технологий.
6. Особенности и методы интернет-маркетинга.
7. Цель и методы аудита маркетинга.
8. Методы стратегического маркетингового анализа компании.
9. Сущность PEEST-анализа и SWOT-анализа.
10. Анализ отрасли на основе модели пяти сил М. Портера.
11. Матричные методы анализа.
12. Методы проведения портфельного анализа компании.
13. Методы ABC и XYZ анализа в оптимизации товарного ассортимента (складских запасов).
14. Изучение рынка методом интернет-опросов.
15. Сущность и виды маркетинговых стратегий развития бизнеса.
16. Инструменты маркетингового планирования (4р,7р).
17. Характеристика CRM-системы.
18. Принципы управления маркетингом на основе CRM-технологий.
19. Средства маркетинговой коммуникации современной компании.
20. Содержание комплекса маркетинговых коммуникаций (Promotion).
21. Цифровое маркетинговое пространство: элементы, технологии продвижения.
22. Виды электронной коммерции.
23. Веб-сайт организации как инструмент маркетинга.
24. Сущность и роль SMM в деятельности
25. Маркетинговые исследования в интернет пространстве.
26. Партнерские программы в интернет.
27. Методы оптимизации медиапространства.
28. Понятие и сущность «партизанского маркетинга»
29. Назовите особенности партизанского маркетинга.
30. Классификация «партизанского» маркетинга.
31. В чем преимущества и недостатки партизанского маркетинга.
32. Определите критерии эффективности партизанского маркетинга.
33. Определения маркетинговых метрик.
34. Цели и задачи маркетинговых метрик.
- 31
35. Основные концепции маркетинговых метрик.
36. Потребительские (клиентские) метрики.
37. Метрики управления комплексом маркетинга

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение,	отлично	зачтено	86-100

		решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий			
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

#### Основная литература

1. ЭБС «Znanium»: Цахаев, Р. К. Маркетинг: учебник / Р. К. Цахаев, Т. В. Муртузалиева. - М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 550 с. Режим доступа:<http://znanium.com/bookread2.php?book=414952>
2. ЭБС «Лань»: Сафронова, Н.Б. Маркетинговые исследования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Б. Сафронова, И.Е. Корнеева. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 296 с.— Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93419>. — Загл. с экрана.
3. ЭБС «Znanium»: Зайцев А. Г. Маркетинговые исследования: Учебное пособие/А.Г.Зайцев, Е.В.Такмакова - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 88 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=500604>

#### Дополнительная литература

1. ЭБС «Znanium»: Калужский М. Л. Практический маркетинг: учеб. пособие. – 2-е изд.. – М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015. – 132 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=467452>

2. ЭБС «Znanium»: Каменева Н. Г. Маркетинговые исследования: Учебное пособие / Н.Г. Каменева, В.А. Поляков. - 2-е изд., доп. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=351385>

3. ЭБС «Znanium»: Годин, А. М. Маркетинг [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. М. Годин. - 10-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2013. - 656 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430453>

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Стратегическое планирование и проектирование социально-экономического  
развития регионов и муниципальных образований»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «43.04.01 Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023



## Лист согласования

**Составитель:** Кропинова Елена Геннадиевна, доктор географических наук, профессор ОНК «Институт управления и территориального развития», Митрофанова Анна Владимировна, кандидат географических наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Стратегическое планирование и проектирование социально-экономического развития регионов и муниципальных образований».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

**1. Наименование дисциплины:** «Стратегическое планирование и проектирование социально-экономического развития регионов и муниципальных образований».

**Цель изучения дисциплины:** формирование компетенций в области стратегического планирования и проектирования социально-экономического развития регионов и муниципальных образований.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
<p><i>ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</i></p>	<p><i>ОПК-5.1: Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса</i>  <i>ОПК-5.2: Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций</i>  <i>ОПК-5.3: Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса</i></p>	<p><b>Знать:</b> Основные инструменты стратегического планирования и проектирование социально-экономического развития регионов и муниципальных образований  <b>Уметь:</b> осуществлять анализ потенциала социально-экономического развития территорий, делать прогноз развития региона на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективу  <b>Владеть:</b> навыками обоснования управленческих решений по разработке и внедрению социально-экономической стратегии развития территории</p>
<p><i>ОПК-6: Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p>	<p><i>ОПК-6.1: Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</i>  <i>ОПК-6.2: Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности</i></p>	<p><b>Знать:</b> отечественные и зарубежные подходы к проектированию социально-экономического развития территории  <b>Уметь:</b> применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований для планирования и прогнозирования социально-экономического развития территории  <b>Владеть:</b> навыками стратегического мышления и разработки плана мероприятий по развитию приоритетных направлений социально-экономического развития регионов и муниципальных образований</p>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стратегическое планирование и проектирование социально-экономического развития регионов и муниципальных образований» представляет собой дисциплину по выбору 2 (Б1.О.01) обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий.

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	<i>Управление пространственным развитием регионов (региональная политика и теория пространственного развития)</i>	<i>Территория как объект и предмет исследования и управления. Традиционный отечественный и зарубежные подходы к изучению территории. Теоретические подходы к пространственному развитию регионов. Применение подходов к пространственному развитию территорий в рамках формирования направлений социально-экономического развития регионов.</i>

2	<i>Трехуровневая система управления территорией: муниципальный, региональный и общегосударственный уровни.</i>	<i>Государственное и муниципальное управление в РФ. Основные типы органов управления. Муниципальное управление и местное самоуправление. Государственно-частное партнерство.</i>
3	<i>Система управления развитием территорий в Российской Федерации.</i>	<i>1. Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года. 2. Задачи сбалансированного развития регионов в основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года. 3. Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития. 4. Правовые акты субъектов Российской Федерации. 5. ESG – принципы (экология, социальная политика, корпоративное управление) в стратегиях регионов России.</i>
4	<i>Проектный метод в управлении территориями</i>	<i>Развитие категорий «проект», «проектный подход», «проектное управление» (исторический, теоретический аспекты). Сущность проекта, проектного управления. Применение проектного подхода в стратегическом планировании и управлении социально-экономическим развитием региона.</i>

## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий лекционного типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

*Раздел 1. Управление пространственным развитием регионов (региональная политика и теория пространственного развития)*

Лекция 1. Территория как объект и предмет исследования и управления. Традиционный отечественный и зарубежные подходы к изучению территории.

Лекция 2. Теоретические подходы к пространственному развитию регионов.

*Раздел 2. Трехуровневая система управления территорией: муниципальный, региональный и общегосударственный уровни.*

Лекция 3. Государственное и муниципальное управление в Российской Федерации. Муниципальное управление и местное самоуправление. Государственно-частное партнерство.

*Раздел 3. Управление развитием территорий в Российской Федерации (правовые проблемы)*

Лекция 4. Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года. Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития. Правовые акты субъектов Российской Федерации. ESG – принципы (экология, социальная политика, корпоративное управление) в стратегиях регионов России.

*Раздел 4. Проектный метод в управлении территориями*

Лекция 5. Проектное управление в планировании социально-экономического развития региона.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Раздел 1. Управление пространственным развитием регионов (региональная политика и теория пространственного развития).

Тема 1. Территория как объект и предмет исследования и управления. Традиционный отечественный и зарубежные подходы к изучению территории.

*Вопросы для обсуждения: Н.Н.Баранский, Н.Н.Колосовский, В.М. Четыркин, И.М. Майергойз, В.В. Владимиров, Е.Н. Перцик, У.Изард, М. Портер, П. Кругман, их роль в развитии теории управления территорией.*

Тема 2. Теоретические подходы к пространственному развитию регионов.

*Вопросы для обсуждения: применение подходов к пространственному развитию и планированию социально-экономического развития регионов.*

Раздел 2. Государственное и муниципальное управление в РФ. Местное самоуправление.

*Вопросы для обсуждения: Особенности трехуровневой системы управления территорией. Роль местного самоуправления. Механизм государственно-частного партнерства (ГЧП) в реализации проектов по развитию регионов.*

Раздел 3. Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года. Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития. Правовые акты субъектов Российской Федерации. ESG – принципы (экология, социальная политика, корпоративное управление) в стратегиях регионов России.

*Вопросы для обсуждения: Реализация Государственных программ на территории субъектов РФ. Примеры успешных проектов. ESG факторы как драйвер развития инвестиционной привлекательности компаний и регионов.*

Раздел 4. Применение проектного подхода в планировании и управлении социально-экономическим развитием региона.

*Вопросы для обсуждения: Сущность проекта, проектного управления. Особенности применения проектного подхода в сфере сервиса и туризма.*

Требования к самостоятельной работе студентов

*Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам: Управление пространственным развитием регионов (региональная политика и теория пространственного развития). Территория как объект и предмет исследования и управления. Традиционный отечественный и зарубежные подходы к изучению территории. Теоретические подходы к*

*пространственному развитию регионов. Применение подходов к пространственному развитию территорий в рамках формирования направлений социально-экономического развития регионов. Государственное и муниципальное управление в РФ. Муниципальное управление и местное самоуправление. Государственно-частное партнерство. Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года. Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития. Правовые акты субъектов Российской Федерации. ESG – принципы (экология, социальная политика, корпоративное управление) в стратегиях регионов России. Применение проектного подхода в планировании и управлении социально-экономическим развитием региона.*

*Выполнение домашнего задания, предусматривающего разработку стратегии развития территории, включающую пространственный, экономический, экологический и социальный аспекты, а также пути ее реализации. Решение кейсов, представляющих собой проект на конкретной территории (в сфере сервиса и/или туризма).*

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал

прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
<i>Раздел 1. Управление пространственным развитием регионов (региональная политика и теория пространственного развития)</i>	<i>ОПК-5; ОПК-6</i>	<i>Конспект, доклад, подготовка презентации.</i>
<i>Раздел 2. Трехуровневая система управления территорией: муниципальный, региональный и общегосударственный уровни.</i>	<i>ОПК-5; ОПК-6</i>	<i>Доклад, подготовка презентации.</i>
<i>Раздел 3. Управление развитием территорий в Российской Федерации (правовые проблемы)</i>	<i>ОПК-5; ОПК-6</i>	<i>Аналитическая записка. Эссе</i>
<i>Раздел 4. Проектный метод в управлении территориями</i>	<i>ОПК-5; ОПК-6</i>	<i>Проектная работа. Презентация и защита проекта.</i>



## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля**

*Типовые задания практических, контрольных работ и проектов:*

### *Практическое занятие*

Раздел 1. Управление пространственным развитием регионов (региональная политика и теория пространственного развития)

*Тема 1. Территория как объект и предмет исследования и управления. Традиционный отечественный и зарубежные подходы к изучению территории.*

*Задание: Подготовка глоссария по управлению развитием территории на основе изучения литературных источников.*

*Тема 2. Теоретические подходы к пространственному развитию регионов.*

*Задание: Подготовка презентации и доклада «Анализ применения теоретических подходов к пространственному развитию и планированию социально-экономического развития регионов» (регион по выбору студента).*

Раздел 2. Трехуровневая система управления территорией: муниципальный, региональный и общегосударственный уровни.

*Задание: Подготовка презентации и доклада «Анализ эффективности регионального и муниципального управления» (регион по выбору студента).*

*Задание: Подготовка презентации и доклада «Анализ успешного опыта развития регионов на основе механизма государственно-частного партнёрства» (регион по выбору студента).*

Раздел 3. Раздел 3. Управление развитием территорий в Российской Федерации (правовые проблемы).

*Задание: Проанализировать отчеты Счетной Палаты РФ об эффективности реализации Государственных программ на территории субъектов РФ. Проблемы реализации и пути устранения проблем. Примеры успешных проектов.*

*Задание: Составьте таблицу в нормативно-правовыми актами субъектов РФ, направленными на управление территорией. 2. Выявите для конкретной территории (по выбору учащихся) ESG факторы, повышающие инвестиционную привлекательность территории (или компании, расположенной на этой территории).*

Раздел 4. Проектный метод в управлении территориями.

*Задание: Совместно с преподавателем выберите проект перспективного развития для конкретной территории. Дайте предложения по его внедрению, используя проектный подход. Подготовьте презентацию на русском и иностранном языках.*

## **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**

1. Территория как объект и предмет исследования и управления.
2. Охарактеризуйте традиционный отечественный
3. Перечислите и сформулируйте суть основных зарубежных подходов к изучению территории.
4. Назовите ученых, внесших существенный вклад в изучение территории, в чем их основная заслуга.
5. Теоретические подходы к пространственному развитию регионов.

6. Анализ потенциала территории в рамках определения направлений социально-экономического развития регионов.
7. Региональный и проектный подход в развитии территории.
8. Перечислите основные уровни государственного управления в Российской Федерации.
9. Назовите основные типы органов управления.
10. Основные принципы местного самоуправления.
11. Понятие государственно-частного партнерства.
12. Основные положения Стратегии пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года.
13. Задачи сбалансированного развития регионов в Основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года.
14. Перечислите Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития. Целевые показатели.
15. Правовые акты субъектов Российской Федерации на примере субъектов СЗФО, обеспечивающие управление развитием территорий.
16. Каковы основные ESG – принципы (экология, социальная политика, корпоративное управление).
17. Развитие категорий «проект», «проектный подход», «проектное управление» (исторический, теоретический аспекты).
18. Сущность проекта, проектного управления.
19. Применение проектного подхода в управлении социально-экономическим развитием региона.

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать	хорошо		71-85

	учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

#### Основная литература

Бочкарева, И. В. Стратегическое планирование : учебное пособие / И. В. Бочкарева, Т. Ж. . — Чита : ЗабГУ, 2020. — 185 с. — ISBN 978-5-9293-2697-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/271859> (дата обращения: 17.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Содержание стратегического подхода к управлению развитием территории // Экономическое пространство: проблемы формирования и развития. – Чебоксары : Общество с ограниченной ответственностью «Издательский дом «Среда», 2021. – С. 100-108. – EDN LFGLSC.

#### Дополнительная литература

Государственное и муниципальное управление: учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев [и др.] ; под редакцией С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 608 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13133-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519311> (дата обращения: 23.01.2023).

Сабина, А. Л. Управление проектной деятельностью и бизнес-планирование : учебное пособие / А. Л. Сабина, Е. В. Пятницына, Н. А. Шульженко. — Тула : ТулГУ, 2022. — 136 с. — ISBN 978-5-7679-5061-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/291983> (дата обращения: 17.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Лобкова, Е. В. Методические аспекты управления инвестиционным потенциалом территории : монография / Е. В. Лобкова, Т. В. Мельниченко. — Красноярск : СФУ, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-7638-4006-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157672> (дата обращения: 17.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## Литература для самостоятельного изучения

- Шульженко, Н. А. Механизмы функционирования многоуровневых организационных систем при стратегическом планировании развития территорий : монография / Н. А. Шульженко. — Тула : ТулГУ, 2022. — 211 с. — ISBN 978-5-7679-4939-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/226292> (дата обращения: 17.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
- Раздел 4. Формирование основ инновационной системы в условиях становления эволюционной экономики в регионе (С. 79-100 ) // Стратегические направления социально-экономического и инновационного развития территорий современной России: теоретические основания и прикладные подходы реализации : Коллективная монография / Е. Ю. Марусинина, Н. С. Мушкетова, В. С. Новиков [и др.] ; Под общей ред. А.Е. Арутюновой. – Краснодар : ЭльДирект - ИП Шкуркин Д.В. (ДиректСайнс), 2021. – 180 с. – ISBN 978-5-6046055-4-7. – EDN ZNJSTA.
- Гребенкина С.А. Управление развитием территорий: международная практика // Вестник Дагестанского государственного университета. Серия 3: Общественные науки. 2017. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-razvitiem-territoriy-mezhdunarodnaya-praktika> (дата обращения: 16.01.2023).
- Лапина Марина Афанасьевна Правовые аспекты системы организации публичного управления территориями в Российской Федерации // Административное и муниципальное право. 2020. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pravovye-aspekty-sistemy-organizatsii-publichnogo-upravleniya-territoriyami-v-rossiyskoy-federatsii> (дата обращения: 16.01.2023).
- Шульженко, С. И. Правовые проблемы комплексного развития территорий (Часть 1) / С. И. Шульженко // Управленческое консультирование. – 2022. – № 1(157). – С. 165-183. – DOI 10.22394/1726-1139-2022-1-165-183. – EDN PKAKJZ.
- Шульженко, С. И. Правовые проблемы комплексного развития территорий (Часть 2) / С. И. Шульженко // Управленческое консультирование. – 2022. – № 2(158). – С. 174-189. – DOI 10.22394/1726-1139-2022-2-174-189. – EDN UAULLJ.
- Шульженко С. И. Правовые проблемы комплексного развития территорий (Часть 3) // Управленческое консультирование. 2022. № 3. С. 172–189
- Шолин Юрий Алексеевич, Кулик Андрей Алексеевич, Шолина Екатерина Андреевна Применение проектного подхода в управлении территориальным развитием // Московский экономический журнал. 2019. №13. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-proektnogo-podhoda-v-upravlenii-territorialnym-razvitiem> (дата обращения: 16.01.2023).
- Иватанова Наталья Петровна, Стоянова Инна Анатольевна ESG-ИНВЕСТИРОВАНИЕ - Новый подход к устойчивому развитию арктических регионов России // Известия ТулГУ. Науки о Земле. 2021. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/esg-investirovanie-novyy-podhod-k-ustoychivomu-razvitiyu-arkticheskikh-regionov-rossii> (дата обращения: 16.01.2023).

- Кузнецов И.А. Проектный подход в управлении социально-экономическим развитием региона // Вопросы территориального развития. 2018. № 4 (44). DOI: 10.15838/tdi.2018.4.44.2

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Технологии и управление сервисной средой в рекреационной экономике»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета образовательно-научного кластера

Протокол № 6 от «26»января 2023 г.

Председатель (коллегиального экспертного органа образовательно-научного кластера)

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова



## Содержание

1. Наименование дисциплины «Технологии и управление сервисной средой в рекреационной экономике».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

**1. Наименование дисциплины:** «Технологии и управление сервисной средой в рекреационной экономике».

**Цель изучения дисциплины:** формирование системы знаний о рекреации, методах управления ей и ее значении в жизни человека и общества, рекреационных потребностях и соответствующих им форм рекреационной деятельности. Формирование у обучающихся знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемные ситуации, используя системный подход УК-1.2 Использует способы разработки стратегии действий по достижению цели на основе анализа проблемной ситуации	Знать: - виды рекреационных потребностей человека и общества и условия их формирования; - виды рекреационной деятельности и соответствующие им рекреационные ресурсы; - структуру рекреационной системы и взаимодействие ее компонентов; - систему государственного регулирования рекреации и туризма и охрану рекреационных ресурсов, основы менеджмента и маркетинга рекреационных и туристских услуг; - особенности организации и функционирования рекреационных систем на различных территориях. Уметь: - описывать факторы развития туризма и рекреации различных территориальных рекреационных систем РФ; - строить модель функционирования рекреационной системы; - разрабатывать концепции развития туризма и рекреации с учетом территориальных особенностей. Владеть: - навыками моделирования рекреационной деятельности; - навыками оценки рекреационных ресурсов, туристской освоенности и перспектив развития туризма в различных регионах.
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов в избранной профессиональной сфере	

**3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Технологии и управление сервисной средой в рекреационной экономике» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов.

#### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

#### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Введение в Рекреологию. Основные понятия	Основные понятия рекреологии: рекреация, рекреационные время и пространство. Соотношение понятий: рекреация и туризм, рекреационная деятельность (отдыхающих и организаторов отдыха), рекреационные ресурсы и наследие, рекреационный потенциал
2	Рекреационная культура.	Турист и рекреант. Социологические характеристики. Факторы, обуславливающие разнообразие рекреационных потребностей отдыхающих. Рекреационная культура отдыхающих и формы ее проявления. Психология отдыхающих, рекреационное поведение. Индивидуальные и групповые характеристики отдыхающих.

		Избирательность отдыхающих по отношению к условиям отдыха. Адаптационные возможности отдыхающих. Самоорганизация отдыхающих и формы ее проявления.
3	Рекреационная деятельность	Самоорганизация и самооценочность рекреационной деятельности, игровой элемент, переход некоторых трудовых действий в рекреационные, комбинирование различных занятий. Факторы ограничения рекреационной деятельности: астрофизические (день, ночь, сезоны), биоклиматические, физиологические. Понятие о циклах рекреационных занятий. Временные циклы. Программы занятий и самоорганизация циклов. Формирование групповых циклов. Степень изученности рекреационной деятельности различными науками. Свободное и рекреационное время.
4	Рекреационные учреждения	Рекреационные учреждения кратковременного отдыха: по восстановлению физических сил (фитнес-центры, СПА и велнес-клубы, оздоровительно-спортивные центры, клубный отдых), рекреационные учреждения по развитию духовных сил (клубы, дома культуры, театры, музеи, концертные залы). Рекреационные учреждения длительного отдыха: лечебно-оздоровительные, спортивного туризма, детского отдыха, круизные суда.
5	Управление в сфере рекреации и туризма	Функции и уровни управления рекреацией и туризмом. Содержание и особенности маркетинга в сфере рекреационной деятельности. Методы оценки качества услуг и эффективности рекреационной деятельности в различных рекреационных учреждениях. Стратегия развития и организации рекреационной деятельности в различных туристских регионах
6	Нормативно- правовое обеспечение. Реестр. Кадастр	Федеральные законы: «Об основах туристской деятельности», «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах». Федеральные целевые программы. Нормативные акты и документы. Принципы составления рекреационного реестра. Государственный свод природного и культурного наследия. Рекреационный кадастр: функциональная, качественная и количественная оценки рекреационных угодий. Включение рекреационного кадастра в земельный кадастр

7	Понятия «рекреационная система» и «территориальная рекреационная система»	Основные понятия: рекреационная система (РС), территориальная рекреационная система (ТРС). Рекреационные образования различного назначения. Система кратковременного и длительного отдыха. Различия в системах отдыха в урбанизированных, малонаселенных территориях и курортных районах.
8	Рекреационный каркас территории. Принципы организации рекреационных территорий. Конфликтные ситуации на рекреационных территориях	Рекреационный каркас территории. Принципы построения рекреационного каркаса. Применение картографического метода. Рекультивация антропогенно нарушенных земель для рекреационных целей. Рекреационные зоны, их районирование и территориальная организация. Принципы рекреационного зонирования на урбанизированных территориях. Курортно-рекреационные территории, их функциональное зонирование и принципы размещения рекреационных сооружений. Конфликтные ситуации между рекреацией и другими отраслями хозяйства. Конфликтные ситуации внутри рекреации (на рекреационных территориях)
9	Рекреационное моделирование	Базисная и функциональные модели рекреационных систем. Современные модели управленческих структур в рекреации и туризме.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1 Введение в Рекреологию. Основные понятия

Основные понятия рекреологии: рекреация, рекреационные время и пространство. Соотношение понятий: рекреация и туризм, рекреационная деятельность (отдыхающих и организаторов отдыха), рекреационные ресурсы и наследие, рекреационный потенциал

Тема 2 Рекреационная культура.

Турист и рекреант. Социологические характеристики. Факторы, обуславливающие разнообразие рекреационных потребностей отдыхающих. Рекреационная культура отдыхающих и формы ее проявления. Психология отдыхающих, рекреационное поведение. Индивидуальные и групповые характеристики отдыхающих. Избирательность отдыхающих по отношению к условиям отдыха. Адаптационные возможности отдыхающих. Самоорганизация отдыхающих и формы ее проявления.

Тема 3 Рекреационная деятельность

Самоорганизация и самооценность рекреационной деятельности, игровой элемент, переход некоторых трудовых действий в рекреационные, комбинирование различных занятий. Факторы ограничения рекреационной деятельности: астрофизические (день, ночь, сезоны), биоклиматические, физиологические. Понятие о циклах рекреационных занятий. Временные циклы. Программы занятий и самоорганизация циклов. Формирование групповых циклов. Степень изученности рекреационной деятельности различными науками. Свободное и рекреационное время.

#### Тема 4 Рекреационные учреждения

Рекреационные учреждения кратковременного отдыха: по восстановлению физических сил (фитнес–центры, СПА и велнес–клубы, оздоровительно–спортивные центры, клубный отдых), рекреационные учреждения по развитию духовных сил (клубы, дома культуры, театры, музеи, концертные залы). Рекреационные учреждения длительного отдыха: лечебно–оздоровительные, спортивного туризма, детского отдыха, круизные суда.

#### Тема 5 Управление в сфере рекреации и туризма

Функции и уровни управления рекреацией и туризмом. Содержание и особенности маркетинга в сфере рекреационной деятельности. Методы оценки качества услуг и эффективности рекреационной деятельности в различных рекреационных учреждениях. Стратегия развития и организации рекреационной деятельности в различных туристских регионах

#### Тема 6 Нормативно– правовое обеспечение. Реестр. Кадастр

Федеральные законы: «Об основах туристской деятельности», «О природных лечебных ресурсах, лечебно–оздоровительных местностях и курортах». Федеральные целевые программы. Нормативные акты и документы. Принципы составления рекреационного реестра. Государственный свод природного и культурного наследия. Рекреационный кадастр: функциональная, качественная и количественная оценки рекреационных угодий. Включение рекреационного кадастра в земельный кадастр

#### Тема 7 Понятия «рекреационная система» и «территориальная рекреационная система»

Основные понятия: рекреационная система (РС), территориальная рекреационная система (ТРС). Рекреационные образования различного назначения. Система кратковременного и длительного отдыха. Различия в системах отдыха в урбанизированных, малонаселенных территориях и курортных районах.

#### Тема 8 Рекреационный каркас территории. Принципы организации рекреационных территорий. Конфликтные ситуации на рекреационных территориях

Рекреационный каркас территории. Принципы построения рекреационного каркаса. Применение картографического метода. Рекультивация антропогенно–нарушенных земель для рекреационных целей. Рекреационные зоны, их районирование и территориальная организация. Принципы рекреационного зонирования на урбанизированных территориях. Курортно–рекреационные территории, их функциональное зонирование и принципы размещения рекреационных сооружений. Конфликтные ситуации между рекреацией и другими отраслями хозяйства. Конфликтные ситуации внутри рекреации (на рекреационных территориях)

#### Тема 9 Рекреационное моделирование

Базисная и функциональные модели рекреационных систем. Современные модели управленческих структур в рекреации и туризме.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

- Тема 2 Рекреационная культура.  
Тема 3 Рекреационная деятельность  
Тема 4 Рекреационные учреждения  
Тема 5 Управление в сфере рекреации и туризма  
Тема 6 Нормативно– правовое обеспечение. Реестр. Кадастр  
Тема 7 Понятия «рекреационная система» и «территориальная рекреационная система»  
Тема 8 Рекреационный каркас территории. Принципы организации рекреационных территорий. Конфликтные ситуации на рекреационных территориях  
Тема 9 Рекреационное моделирование

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (при наличии).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение тестов;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

**Практические и семинарские занятия.**

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

**Самостоятельная работа.**

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Введение в Рекреологию. Основные понятия	УК-1 ОПК-3	Опрос
Рекреационная культура.		Опрос
Рекреационная деятельность		Опрос
Рекреационные учреждения		Опрос
Управление в сфере рекреации и туризма		Опрос
Нормативно– правовое обеспечение. Реестр. Кадастр		Опрос



Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Понятия «рекреационная система» и «территориальная рекреационная система»		Опрос
Рекреационный каркас территории. Принципы организации рекреационных территорий. Конфликтные ситуации на рекреационных территориях		Опрос
Рекреационное моделирование		Опрос

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

### Примерный перечень вопросов для опроса

1. Педагогические игровые технологии
- 2 «Теория рекреологии»
3. «Отдых» и «развлечение» как основные составляющие рекреационного досуга
4. Соотношение понятий «рекреация» и «отдых»
5. Физическая рекреация
6. Социокультурные технологии рекреационно-развлекательного досуга
7. Рекреология как функция досуга
8. Комфортология как ветвь рекреологии
9. Анимационные социокультурные технологии
10. Современное понятие здорового образа жизни
11. Современные оздоровительные программы
12. Игровые технологии СКД. Технология рекреативно- оздоровительной деятельности
13. Классификация игр.
14. Ресурсный потенциал рекреационной деятельности. Природные рекреационные ресурсы
15. «Рекреология. Рекреационная сущность экологического туризма.»
16. Рекреативные технологии социально-культурной деятельности
17. Окружающая среда, здоровье и риск
18. Особенности рекреационной деятельности в парках отдыха
19. Проблемы рекреологии 21 века
20. Тенденции и перспективы развития экономико-географического аспекта рекреологии.
21. Характеристика туристско-рекреационного района
22. Рекреационная система и территориальная рекреационная система. Общие свойства
23. Рекреационные потребности отдыхающих
24. Субъекты рекреационной деятельности
25. Рекреационная деятельность отдыхающих как основная системообразующая связь
26. Самоорганизация и самооценочность рекреационной деятельности
27. Факторы ограничения рекреационной деятельности
28. Виды рекреационной деятельности

29. Понятие рекреационных ресурсов. Методы исследования рекреационных ресурсов
30. Основные концепции рекреологии.
31. Территориально-отраслевые модели рекреационных комплексов
32. Рекреационный туризм
33. Рассмотрение современных тенденций в развитии и удовлетворении рекреационно-досуговых потребностях
34. Рассмотрение культурно-досуговой среды
35. Рассмотрение понятия менеджмента в туризме
36. Рассмотрение программного обслуживания в туризме
37. Рассмотрение спортивного туризма и особенностей подготовки к туристскому походу, разработка туристского похода
38. Рассмотрение ресурсов Сибири, для использования их в целях внутреннего туризма
39. Рассмотрение рекреологии как науки о использовании лечебных оздоровительных ресурсов
40. Рассмотрение процесса маркетинговых исследований в области туризма
41. Рекреология и рекреационные системы
45. Рекреационная деятельность. Факторы ограничения рекреационной деятельности. Циклы рекреационных занятий.
46. Понятие о рекреационных ресурсах. Основные составляющие рекреационных ресурсов и их характеристика.
47. Рекреационная система и территориальная рекреационная система. Базисная модель рекреационной системы и характеристика ее подсистем.
48. Оценка качества услуг и эффективности рекреационной деятельности в различных рекреационных учреждениях.
49. Принципы организации рекреационных территорий. Рекреационный каркас территории. Рекреационное районирование.
50. Обзор основных концепций рекреологии.
51. Социально-экономические, политические и экологические факторы формирования здоровья населения.
52. Основные понятия рекреологии

### **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**

Перечень вопросов к зачету:

1. Рекреология как меганаука, ее структура.
2. Рекреационное ресурсоведение. Определение, цели, задачи, предмет исследования.
3. Рекреационная география. Время, место возникновения; цели, задачи.
4. Виды рекреационных ресурсов.
5. Виды рекреационной деятельности.
6. Совокупное время. Структура.
7. Рельеф и ландшафты. Их оценка для рекреации.
8. Водные объекты. Характеристики.
9. Лесные ресурсы. Рекреационные функции растительности.
10. Биоклимат. Положительные и отрицательные воздействия климата на организм человека.
11. Основные климатообразующие факторы.
12. Солнечная радиация (инсоляция). УФ-радиация. Воздействие на организм.
13. Погода, атмосферное давление, температура и влажность воздуха.

Характеристики теплоощущения.

14. Биоклиматический потенциал местности.
15. Биоклиматическое зонирование территории.
16. Минеральные воды. Виды. Характеристики.
17. Группы и типы минеральных вод Байкальского региона.
18. Грязи. Виды. Характеристики.
19. Грязи. Распространение по России.
20. Уникальные природные лечебные ресурсы.
21. Технологическая рекреационная оценка ландшафта.
22. Физиологическая рекреационная оценка.
23. Эстетическая оценка ландшафта.
24. Особо охраняемые природные территории.
25. Зооресурсы. Особенности животного мира Байкала.
26. Основные биологические виды населяющие Байкал.
27. Памятники природы Байкала.
28. Рекреационные зоны Байкала.
29. Факторы, определяющие уникальность Байкала.
30. Каковы особенности животного мира Байкала.
31. Происхождение байкальских организмов.
32. Основные типы байкальских организмов.
33. Водная растительность Байкала.
34. Как образовался Байкал.
35. Что такое Байкальский рифт.
36. Протяженность озера, ширина, объем, возраст, острова.
37. Виды климата.
38. Факторы климатообразования.

12

39. Циклоны и антициклоны. Погодные условия в них.

40. Биоклимат и теплоощущение

7.2 Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Предмет и объект исследования рекреалогии.
2. Основные понятия рекреалогии.
3. История развития рекреалогии. Взаимосвязь рекреалогии с другими науками.
4. Понятие отдыхающих.
5. Рекреационные потребности отдыхающих.
6. Рекреационная культура. Рекреационное поведение.
7. Характеристики отдыхающих: избирательность, адаптация, самоорганизация.
8. Рекреационная деятельность.
9. Самоорганизация и самооценочность рекреационной деятельности.
10. Факторы ограничения рекреационной деятельности.
11. Циклы рекреационных занятий.
12. Понятие рекреационных ресурсов.
13. Методы исследования рекреационных ресурсов.
14. Природные рекреационные ресурсы 15. Рекреационная оценка природных комплексов.
16. Дифференциальная оценка ландшафтов.
17. Характеристика биоклимата.
18. Характеристика гидроминеральных ресурсов.
19. Характеристика территорий регламентированного рекреационного использования.
20. Культурные комплексы (КК).
21. Оценка культурных комплексов.

22. Методы включения КК в рекреационную деятельность.
23. Технические подсистемы.
24. Понятие инфраструктуры туризма.
25. Рекреационная сеть – материальная база туризма.
26. Рекреационные учреждения кратковременного отдыха.
27. Рекреационные учреждения длительного отдыха.
28. Рекреационная освоенность территории.
29. Обслуживающий персонал рекреационных учреждений.
30. Требования к обслуживающему персоналу.
31. Система управления рекреацией и туризмом.
32. Маркетинг в сфере рекреационной деятельности.
33. Методы оценки качества услуг и эффективности рекреационной деятельности в различных рекреационных учреждениях.
34. Стратегии развития и организации рекреационной деятельности в различных туристских регионах.
35. Нормативно–правовое обеспечение рекреации и туризма.
36. Принципы составления рекреационного реестра.
37. Рекреационный кадастр.
38. Понятия «рекреационная система» и «территориальная рекреационная система».
39. Рекреационный каркас территории.
40. Принципы организации рекреационных территорий.
- 13
41. Рекреационное районирование.
42. Принципы рекреационного зонирования на урбанизированных территориях.
43. Конфликтные ситуации между рекреацией и другими отраслями хозяйства.
44. Конфликтные ситуации внутри рекреации (на рекреационных территориях).
45. Обзор основных концепций рекреологии.
46. Концепция устойчивого развития рекреации и туризма.
47. Концепции развития природно–исторических территорий (аксиологическая концепция).
48. Медико–биологические концепции. Социально–экономические концепции.
49. Рекреационное моделирование. Базисная модель. Функциональные модели.
50. Современные модели управленческих структур в рекреации и туризме

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает низjestоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на	отлично	зачтено	86-100

		основе изученных методов, приемов, технологий			
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### Основная литература

1. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496605>
2. Каминская, Н. Д. Рекреалогия: Электронное учебное пособие: учебное пособие / Н. Д. Каминская, Д. Д. Прыгов. — СанктПетербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 129 с. — ISBN 978-5-94047-557-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63841>

### Дополнительная литература

1. 4. Губа Д.В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис: учебник / Губа Д.В., Воронов Ю.С. — Москва: Издательство «Спорт», 2020. — 240 с. — ISBN 978-5-907225-06-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88517.html>

## 10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций

- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)
- Проект цифровизации городского хозяйства «Умный город»  
<http://www.minstroyrf.ru/trades/gorodskaya-sreda/proekt-tsifrovizatsii-gorodskogokhozyaystva-umnyy-gorod/>

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Технологические процессы и инновации в сервисе»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета образовательно-научного кластера

Протокол № 6 от «26»января 2023 г.

Председатель (коллегиального экспертного органа образовательно-научного кластера)

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова



## Содержание

1. Наименование дисциплины «Технологические процессы и инновации в сервисе».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## 1. Наименование дисциплины: «Технологические процессы и инновации в сервисе».

**Цель изучения дисциплины:** изучение содержания и структуры инновационного процесса, исследование различных аспектов управления инновациями, приобретение навыков анализа инновационных стратегий сферы услуг, а также выполнения оценки эффективности инновационных проектов сферы услуг и поиска возможных форм их финансирования.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
ПК-4 Способен проектировать и осуществлять руководство процессом проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса	ПК-4.1 Демонстрирует навыки проектирования услуг и сервисных продуктов ПК-4.2 Организует процесс проектирования услуг и сервисных продуктов ПК-4.3 Демонстрирует умение управления проектами в сфере услуг	Знать: -классификацию технологических процессов и инноваций; -факторы, определяющие инновационную деятельность; -приоритеты инновационной политики на различных уровнях управления экономикой в сервисной деятельности; -структуру национальной инновационной системы. Уметь: -проводить анализ и оценку инновационных проектов сервисных услуг; -планировать последовательность выполнения работ по реализации технологических процессов и инноваций в сфере сервиса; -осуществлять выбор форм финансирования инновационных разработок; -проводить презентацию инновационных проектов. Владеть: -приемами обоснования содержания выполняемых работ на различных этапах инновационного технологического процесса; -методами построения организационной структуры системы внутрифирменного планирования инновационных технологических процессов в сервисе; -методами формирования и реализации стратегии инновационного развития организаций; -подходами к выбору форм коммерциализации инновационных разработок;

		-навыками использования механизмов поддержки инновационной деятельности в сферах крупного, среднего и малого бизнеса.
--	--	---

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологические процессы и инновации в сервисе» представляет собой дисциплину вариативной части блока дисциплин подготовки студентов.

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Сущность и функции инновационной деятельности.	Содержание понятия "инновация". Виды инноваций. Инновационные процессы. Жизненный цикл и функции инноваций. Источники инновационных возможностей.
2	Государственное регулирование инновационного развития.	Национальная инновационная система. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов. Регулирование инновационной деятельности в

		промышленно развитых странах. Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации. Организация науки и научно-технических исследований. Государственная поддержка инновационной деятельности в сервисе .
3	Стратегия и планирование инновационной деятельности.	Содержание и характеристика различных типов стратегий. Государственная инновационная стратегия. Инновационная стратегия предприятий. Планирование инноваций и инновационные проекты. Принципы планирования. Содержание инновационного проекта. Виды проектов. Этапы разработки инновационных проектов. Роль и характер инвестиции в инновационных процессах.. Риски в инновационной деятельности.
4	Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности	Правовые акты Российской Федерации.
5	Предпринимательство и инновации	Экономическое развитие общества и предпринимательской деятельности Возникновение и сущность предпринимательства. Циклическое развитие экономики. Исследования Н.Д.Кондратьева, теория инновационных процессов Й.Шумпетера. Исследования Н.Д. Кондратьева о циклическом развитии экономики. Теория инновационных процессов Й. Шумпетера. Технологические уклады развития.
6	Управление инновационной деятельностью в компании.	Организация инновационной деятельности. Цели инновационной деятельности. Динамическое моделирование бизнеса. Управление инновациями. Управление знаниями. Создание нововведений и их внедрение. Классификация предприятий по типу инновационного поведения .Инновационная деятельность в сфере сервиса.
7	Интеллектуальная собственность в инновационных процессах	Человеческий фактор. Интеллектуальный продукт. Интеллектуальный продукт как собственность.. Интеллектуальная собственность как товар. Использование прав на интеллектуальную собственность в сфере туризма. Охрана и защита интеллектуальной собственности. Способы охраны и защиты интеллектуальной собственности.
8	Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса	Развитие информационных технологий. Глобальные распределительные системы. Информационные технологии, их внедре-

		ние в производственные процессы. Железнодорожный транспорт. Способы распространения инновационных продуктов. Применение информационных технологий в сервисе. Глобальные распределительные системы.
9	Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг.	Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1 Сущность и функции инновационной деятельности.

Содержание понятия "инновация". Виды инноваций. Инновационные процессы. Жизненный цикл и функции инноваций. Источники инновационных возможностей.

Тема 2 Государственное регулирование инновационного развития.

Национальная инновационная система. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов. Регулирование инновационной деятельности в промышленно развитых странах. Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации. Организация науки и научно-технических исследований. Государственная поддержка инновационной деятельности в сервисе .

Тема 3 Стратегия и планирование инновационной деятельности.

Содержание и характеристика различных типов стратегий. Государственная инновационная стратегия. Инновационная стратегия предприятий. Планирование инноваций и инновационные проекты. Принципы планирования. Содержание инновационного проекта. Виды проектов. Этапы разработки инновационных проектов. Роль и характер инвестиции в инновационных процессах.. Риски в инновационной деятельности.

Тема 4 Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности  
Правовые акты Российской Федерации.

Тема 5 Предпринимательство и инновации

Экономическое развитие общества и предпринимательской деятельности Возникновение и сущность предпринимательства. Цикличное развитие экономики. Исследования Н.Д.Кондратьева, теория инновационных процессов Й.Шумпетера. Исследования Н.Д. Кондратьева о цикличном развитии экономики. Теория инновационных процессов Й. Шумпетера. Технологические уклады развития.

Тема 6 Управление инновационной деятельностью в компании.

Организация инновационной деятельности. Цели инновационной деятельности. Динамическое моделирование бизнеса. Управление инновациями. Управление знаниями. Создание нововведений и их внедрение. Классификация предприятий по типу инновационного поведения. Инновационная деятельность в сфере сервиса.

Тема 7 Интеллектуальная собственность в инновационных процессах

Человеческий фактор. Интеллектуальный продукт. Интеллектуальный продукт как собственность. Интеллектуальная собственность как товар. Использование прав на интеллектуальную собственность в сфере туризма. Охрана и защита интеллектуальной собственности. Способы охраны и защиты интеллектуальной собственности.

Тема 8 Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса

Развитие информационных технологий. Глобальные распределительные системы. Информационные технологии, их внедрение в производственные процессы. Способы распространения инновационных продуктов. Применение информационных технологий в сервисе. Глобальные распределительные системы.

Тема 9 Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг.

Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 2 Государственное регулирование инновационного развития.

Направления инновационного развития России

Тема 4 Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности

Законы, регулирующие права в области информатизации и применения новейших технологий.

Тема 5 Предпринимательство и инновации

Развитие российского предпринимательства. Предпринимательская деятельность в сервисе. Роль предпринимателя в инновационных процессах.

Тема 7 Интеллектуальная собственность в инновационных процессах

Международные соглашения об охране интеллектуальной собственности.

Тема 8 Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса

Электронная коммерция. Развитие морских круизов Инновации в гостиничном бизнесе. Инновационные процессы на транспорте и в средствах размещения.

Тема 9 Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг.

## Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (при наличии).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение тестов;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

### **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Сущность и функции инновационной деятельности.	ПК-4	отчет
Государственное регулирование инновационного развития.		Проверка домашнего задания
Стратегия и планирование инновационной деятельности.		отчет
Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности		реферат
Предпринимательство и инновации		Проверка домашнего задания
Управление инновационной деятельностью в компании.		Опрос
Интеллектуальная собственность в инновационных процессах		Тестирование
Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса		доклад



Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг.		

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Тема 1. Сущность и функции инновационной деятельности.

отчет , примерные вопросы:

Содержание понятия "инновация". Виды инноваций. Инновационные процессы. Жизненный цикл и функции инноваций. Источники инновационных возможностей.

Тема 2. Государственное регулирование инновационного развития.

домашнее задание , примерные вопросы:

Направления инновационного развития России.

Тема 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности.

отчет , примерные вопросы:

Содержание инновационного проекта. Виды проектов. Этапы разработки инновационных проектов. Роль и характер инвестиции в инновационных процессах.. Риски в инновационной деятельности.

Тема 4. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.

реферат , примерные темы:

Законы, регулирующие права в области информатизации и применения новейших технологий.

Тема 5. Предпринимательство и инновации

домашнее задание , примерные вопросы:

Развитие российского предпринимательства. Предпринимательская деятельность в сервисе. Роль предпринимателя в инновационных процессах.

Тема 6. Управление инновационной деятельностью в компании.

опрос , примерные вопросы:

Организация инновационной деятельности. Цели инновационной деятельности. Динамическое моделирование бизнеса. Управление инновациями. Управление знаниями. Создание нововведений и их внедрение. Классификация предприятий по типу инновационного поведения .Инновационная деятельность в сфере сервиса.

Тема 7. Интеллектуальная собственность в инновационных процессах

тестирование , примерные вопросы:

Охрана и защита интеллектуальной собственности. Способы охраны и защиты интеллектуальной собственности.

Тема 8. Влияние научно-технических нововведений на развитие сервиса  
научный доклад , примерные вопросы:

Электронная коммерция. Развитие морских круизов Инновации в гостиничном бизнесе. Инновационные процессы на транспорте и в средствах размещения. Тенденции развития авиационного транспорта.

Тема 9. Инновационные процессы в сервисе Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен. Глобализация экономики и сервис.

Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг.

устный опрос , примерные вопросы:

Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма. Глобализация ? путь перемен.

Глобализация экономики и сервис. Деловое партнерство. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в сервисе. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации услуг

### **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточно й аттестации по дисциплине**

Перечень вопросов к зачету:

- 1 Основные понятия и терминология в сфере услуг
- 2 Сфера услуг как третичный сектор экономики
- 3 Характеристика основных нормативно - правовых документов на оказание услуг населению
- 4 Основные характеристики и классификации услуг
- 5 Технология - многоаспектное понятие в области производства услуг и товаров
- 6 Сущность, основные этапы технологического процесса оказания услуг
- 7 Влияние технологии на эффективность предоставления услуг
- 8 Роль покупателя в оказании услуг
- 9 Роль обслуживающего персонала в оказании услуг
- 10 Концепции ценности услуг
- 11 Современное состояние и тенденции развития сферы услуг
- 12 "Технология" как научное понятие
- 13 "Технология" как процесс, целенаправленное действие
- 14 "Технология" как конкурентное преимущество
- 15 Технология обслуживания потребителей: основные этапы, проблемы
- 16 Технология обслуживания имущества потребителей: основные элементы, новые возможности
- 17 Технология обработки информации: примеры, возможности
- 18 Технология создания новых услуг: основные подходы, проблемы
- 19 Технологии предприятий питания: процесс производства продукции
- 20 Технологии предприятий питания: организация обслуживания клиентов
- 21 Услуги общественного питания: определение, классификация, особенности
- 22 Технологии гостиничных предприятий: классификация, структура предприятия, производство гостиничных услуг
- 23 Технологии гостиничных предприятий: организация обслуживания гостей
- 24 Технологии туристских предприятий: туроператорская и турагентская деятельность по формированию, продвижению и реализации туров
- 25 Технология проектирования туристского маршрута: основные этапы
- 26 Организация обслуживания туристов на маршруте
- 27 Основные концепции, принципы и этапы разработки и создания услуг

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

#### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

##### Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление инновационной деятельностью : Учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих программы высшего образования по направлениям подготовки «Менеджмент», «Инноватика» (уровень бакалавриата) / А. П. Агарков, Р. С. Голов. – 2-е издание. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2020. – 204 с.

2. Алексеев, А. А. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для вузов / А. А. Алексеев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 259 с. 3. Кудров В.М. Международные экономические сопоставления и проблемы инновационного развития / В.М.Кудров . - М. : Юстицинформ, 2011. - 616с. <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=13919>

4. Инновационные направления современных международных отношений: Учеб.пособие для студентов вузов/ А.В.Бирюков, Е.С.Зиновьева, А.В.Крутских и др.; Под ред. А.В.Крутских и А.В.Бирюкова.- М.: Аспект Пресс, 2010. -295с.

Дополнительная литература:

1. Боева, А. А. Методы инновационного менеджмента предприятия в условиях рыночной экономики / А. А. Боева, Ю. В. Пахомова // Организационно-экономические и управленческие аспекты функционирования и развития социально-экономических систем в условиях инновационной экономики : Сборник научных трудов по материалам Всероссийской научно-практической конференции, Воронеж, 23 мая 2019 года. – Воронеж: Воронежский государственный технический университет, 2019. – С. 34-42.

2. Василевская, И. В. Инновационный менеджмент : учебное пособие / И. В. Василевская. – 3-е изд. — Москва : РИОР, 2019. — 129 с.

3. Горфинкель, В. Я. Инновационный менеджмент : учебник / под ред. В.Я. Горфинкеля, Т.Г. Попадюк. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2021. — 380 с.

4. Грибов, В. Д. Инновационный менеджмент : учебное пособие / В. Д. Грибов, Л. П. Никитина. – Москва : ИНФРА-М, 2019. — 311 с.

5. Данилина, Е. И. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебник для бакалавров / Е. И. Данилина, Д. В. Горелов, Я. И. Маликова. – 2-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 208 с.

6. Дармилова, Ж. Д. Инновационный менеджмент : учебное пособие для бакалавров / Ж. Д. Дармилова. – 2-е изд., стер. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. – 168 с.

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»  
ОНК «Институт управления и территориального развития»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управление изменениями»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль : «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель: Пурыжова Людмила Викторовна, к.э.н., доцент**

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель

и.о. директора ОНК «Институт  
управления и территориального  
развития», к.ю.н., доцент

Житиневич Д.Г.

руководитель ОП

Гужова В.Ф.

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление изменениями».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине



## 1. Наименование дисциплины: «Управление изменениями»

**Цель дисциплины:** изучение современных подходов к управлению организационными изменениями, формирование навыков работы с со-противлением персонала, а также формирования стратегий и планов проведения организационных изменений.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК – индикатор достижения компетенции)	Результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Демонстрирует знание этапов жизненного цикла проекта, методов и механизмов управления проектом на каждом из этапов УК-2.2 Использует методы и механизмы управления проектом для решения профессиональных задач	Знать: методологические основы управления взаимоотношениями в условиях осуществления изменений; принципы функционирования самообучающейся организации; этапы развития теории управления знаниями; теоретические основы построения команды изменений; Уметь: формировать систему управления знаниями в организации; Владеть: методами оценки этапа развития организации, на котором она находится; методами определения причин изменений в организации; методами преодоления сопротивления изменениям.

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление изменениями» представляет собой дисциплину блока дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений подготовки студентов.

## 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в

период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№ n/n	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Раздел 1. Теоретические аспекты управления организационными изменениями	Предмет и задачи дисциплины. Теоретические аспекты развития организационных изменений. Подходы к определению организационных изменений. Модели жизненного цикла организаций. История развития теории организационных изменений. Основополагающие идеи и принципы управления. Классификация организационных изменений. Компоненты процесса преобразований. Стратегия осуществления изменений. Виды стратегий изменений. Базовые модели в управлении изменениями. Сопротивление изменениям и методы их устранения. Причины сопротивления изменениям. Методы преодоления сопротивления изменениям. Менеджмент обучающейся организации. Лидерство в процессе изменений и создания обучающейся организации.
2	Раздел 2. Организационно экономические аспекты управления организационными изменениями	Формирование команды для стратегических изменений Принципы создания команды. Эффективность работы команды. Основные этапы развития команды стратегических изменений. Инструменты управления организационными изменениями. Анализ и диагностика организационных изменений. Совершенствование мотивационного механизма как фактора управления изменениями. Управление изменением культуры организации. Управление развитием (изменениями) персонала. Управление изменениями операций.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

#### Раздел 1. Теоретические аспекты управления организационными изменениями

Предмет и задачи дисциплины. Теоретические аспекты развития организационных изменений. основополагающие идеи и принципы управления. Классификация организационных изменений. Стратегия осуществления изменений. Виды стратегий изменений. Базовые модели в управлении изменениями. Менеджмент обучающейся организации.

#### Раздел 2. Организационно экономические аспекты управления организационными изменениями

Формирование команды для стратегических изменений Принципы создания команды. Совершенствование мотивационного механизма как фактора управления изменениями. Управление изменением культуры организации. Управление развитием (изменениями) персонала. Управление изменениями операций.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

#### Раздел 1. Теоретические аспекты управления организационными изменениями

Модели жизненного цикла организаций. История развития теории организационных изменений. Виды стратегий изменений. Базовые модели в управлении изменениями. Сопротивление изменениям и методы их устранения. Причины сопротивления изменениям. Методы преодоления сопротивления изменениям. Менеджмент обучающейся организации. Лидерство в процессе изменений и создания обучающейся организации.

#### Раздел 2. Организационно экономические аспекты управления организационными изменениями

Основные этапы развития команды стратегических изменений. Инструменты управления организационными изменениями. Анализ и диагностика организационных изменений. Совершенствование мотивационного механизма как фактора управления изменениями. Управление изменением культуры организации. Управление развитием (изменениями) персонала. Управление изменениями операций.

Требования к самостоятельной работе студентов:

*Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку опорных слайдов лекций и учебной литературы, по следующим темам:*

1. Управление организационными изменениями (на примере конкретной организации).
2. Характеристика управленческого труда: цель, предмет, средство, специфика, продукт, результат.
3. Эволюция управления организационными изменениями в зарубежных и отечественных исследованиях.
4. Бенчмаркетинг как инструмент управления изменениями
5. Коучинг в системе управления организационными изменениями
6. Организационные патологии: сущность, особенности, механизм управления (на примере конкретной организации)
7. Методы преодоления сопротивления организационным изменениям

8. Факторы, влияющие на реализации изменений в организации
9. Лидерство в процессе управления организационными изменениями
10. Формирование команды для реализации стратегий изменений

*Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение кейсов, выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях, по темам курса.*

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

**Лекционные занятия.**

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

**Практические и семинарские занятия.**

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций, текущий контроль по дисциплине
Раздел 1. Теоретические аспекты управления организационными изменениями	УК-3, УК-4, ПК-2	тестирование кейсы
Раздел 2. Организационно экономические аспекты управления организационными изменениями	УК-3, УК-4, ПК-2	тестирование кейсы

### 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Тесты:

1. Регулярный менеджмент становится нормой на стадии жизненного цикла организации по И. Адизису:
  - a) аристократизм;
  - b) юность;
  - c) младенчество;
  - d) расцвет.
2. Отсутствие делегирования НЕ является организационной патологией на стадии жизненного цикла организации по И. Адизису:
  - a) младенчество;
  - b) юность;
  - c) расцвет;
  - d) аристократизм.
3. Экспертный подход к реализации организационно-управленческих изменений характеризуется:

- a) наймом в организацию экспертов в области управления извне;
- b) использованием метода экспертных оценок для разработки решения;
- c) использованием в качестве экспертов работников организации;
- d) использованием экспертного консультирования.

4. Последовательность подходов к реализации организационных изменений по мере роста затрат времени на проведение:

- a) сбытовой;
- b) экспертный;
- c) организационное развитие;
- d) силовой.

5. Организационные изменения чаще всего терпят неудачу вследствие:

- a) неправильной последовательности действий;
- b) внешних обстоятельств;
- c) недостатка ресурсов для осуществления изменений;
- d) консерватизма людей.

6. Трехфазная модель управления изменениями К. Левина предполагает формирование новых компетенций работников:

- a) одновременно с выработкой видения перспективы;
- b) на стадии движения;
- c) при «замораживании» ситуации;
- b) на стадии «размораживания».

7. Анализ поля сил Курта Левина является:

- a) методом стратегического анализа;
- b) подходом к реализации организационных изменений;
- c) подходом к организационному проектированию;
- d) методом организационной диагностики.

8. Закрепление желаемого поведения работника наиболее эффективно происходит за счет:

- a) отсутствия какой-либо реакции на него;
- b) поощрения данного поведения;
- c) сочетания поощрения и наказания;
- d) устранения неблагоприятных условий.

9. Личные барьеры, лежащие в основе сопротивления изменениям:

- a) недовольство предложениями консультантов;
- b) взаимозависимость подсистем организации;
- c) страх перед неизвестным;
- d) высокий уровень групповой сплоченности;
- e) отрицание необходимости перемен.

10. Вовлечение работников в принятие решений как способ преодоления сопротивления имеет следующий основной недостаток:

- a) приводит к принятию неэффективных для организации решений;
- b) занимает много времени;
- c) создает основу для последующего сопротивления;
- d) невозможно в больших организациях.

11. Быстро преодолеть сопротивление изменениям можно с использованием тактики:

- a) вовлечение работников в принятие решений;
- b) кооптация;
- c) принуждение;
- d) обучение.

Кейсы:

*Кейс для обсуждения «Реинжиниринг»*

Крупный отечественный мебельный комбинат, успешно производящий и реализующий значительные объемы относительно недорогих комплектов и отдельных предметов собственной продукции, выработал устойчивую социальную ориентацию, направленную на сохранение кадрового состава и общего числа рабочих мест. Это позволило не только обеспечивать устойчивое повышение качества производимой мебели, формировать систему постоянных заказчиков, но и реализовать в городе стратегию социального партнерства. Периодически проходящие повышения тарифов на энергоносители, стоимость сырья, материалов и комплектации, увеличение затрат на проведение необходимой модернизации оборудования, систематически возникающие кризисы неплатежей и т.д. все острее ставили вопрос о возможности существенного сокращения издержек производства. Функционально-стоимостный анализ (ФСА) ситуации показывал устойчивые тенденции формирования необоснованно высокого уровня издержек по приобретению, транспортировке и использованию энергоресурсов, выделение узкой специфицированной группы составляющих комплектации производства, обуславливающей исключительно высокую долю затрат в себестоимости готовой продукции, низкий уровень учета потерь производственного цикла и т.д. Комбинат разработал и осуществил программу комплексной реструктуризации затрат и сокращения удельного потребления ресурсов. В целях организационно-методического обеспечения реализации разработанной программы был проведен комплексный реинжиниринг всех составляющих технологического процесса основного и вспомогательного производства, осуществлена модернизация информационно-программного сопровождения компьютерных систем производственного управления. Это позволило сократить общие издержки производства на 20%, обеспечить экономию более 30% имеющихся на складе производственных ресурсов.

Задания для анализа ситуации:

1. Выделите и оцените рассматриваемые в ситуации организации.
2. Выявите те из них, с которых следует начать изменения.
3. Предложите рациональную организацию такого предприятия.

### **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Сущность организационных изменений.
2. Особенности организационных изменений.
3. Взаимодействие системы управления изменениями с общей системой управления предприятием.
4. Условия и причины организационных изменений.
5. Характеристика видов организационных изменений.
6. Модель жизненного цикла организации Адизеса.
7. Развитие организации в рамках концепции Грейнера.
8. Характеристика основных типов организационных изменений.
9. Модель управления организационными изменениями Левина.
10. Модель преобразований Гуийара и Келли.

11. Модель кривой изменений Дж. Дак.
12. Проблемы контроля, сопротивления и власти в организационных изменениях.
13. Причины сопротивления изменениям.
14. Виды сопротивления изменениям и методы их преодоления.
15. Преимущества и недостатки различных методов преодоления сопротивления.
16. Факторы внешней среды организации, которые обуславливают необходимость организационных изменений.
17. Факторы организационных изменений, заложенные в саму организацию.
18. 10-ти шаговая модель управления организационными изменениями, предложенная Дж. Коттером.
19. Влияние корпоративной культуры на организационные изменения.
20. Роль власти и лидерства при проведении организационных изменений. Различия менеджера и лидера, проявляющиеся при проведении изменений.
21. Задача лидера на разных этапах организационных изменений.
22. Стратегия изменения и ее построение.
23. Виды стратегий изменений.
24. Модель переходного периода и постепенного наращивания.
25. Модель EASIER.
26. Проведение изменений с помощью бенчмаркинга.
27. Концепция «шесть сигм».
28. Реинжиниринг бизнес-процессов и проблемы его применения.
29. Коучинг как инструмент управления изменениями
30. Инструменты управления изменениями

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из	хорошо		71-85



	профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

#### Основная литература

1. Коттер, Д. Управление изменениями: Практическое руководство - М.:Альпина Паблишер, 2016. - 226 с.: ISBN 978-5-9614-5912-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003136>
2. Романова, А. Т. Управление жизненным циклом организации : конспект лекций / А. Т. Романова, А. С. Кондрахина, С. И. Кавындиков. - Москва : РУТ (МИИТ), 2018. - 132 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1896555>

#### Дополнительная литература

1. Управление потенциалом предприятия в условиях кризиса : монография / В. В. Горлов, Е. Ю. Кузьмина, И. В. Соклакова, В. И. Сураг ; под ред. И. В. Соклаковой ; НОЧУ ВО «Московский экономический институт». - Москва : Дашков и К, 2020. - 194 с. - ISBN 978-5-394-03884-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232769>
2. Управление организацией (предприятием) : учебное пособие для бакалавров и специалистов / под ред. к.э.н., доцента И. М. Лаврова. - Москва : РУТ (МИИТ), 2020. - 167 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1896564>
3. Антонов, Г. Д. Управление конкурентоспособностью организаций и территорий : учебник / Г. Д. Антонов, О. П. Иванова, В. М. Тумин. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 347 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/18432](http://www.dx.doi.org/10.12737/18432). - ISBN 978-5-16-014377-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/978530>
4. Сухарев, О. С. Управление структурными изменениями экономики: Монография / О.С. Сухарев, С.А. Логвинов. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 368 с. - ISBN 978-5-905554-34-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002674>

## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Лань книги, журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- корпоративная платформа Microsoft Teams;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- MS Excel.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управление инвестиционными проектами»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета образовательно-научного кластера

Протокол № 6 от «26»января 2023 г.

Председатель (коллегиального экспертного органа образовательно-научного кластера)

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление инвестиционными проектами».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

### **1. Наименование дисциплины:** «Управление инвестиционными проектами».

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по управлению проектами с учетом мировых и отечественных достижений.

Управление проектом подразумевает комплекс действий по подготовке, проектированию, разработке, тестированию, внедрению, эксплуатации и развитию в рамках методологии управления проектами. При управлении проектом используются методы и принципы, применяемые в рамках методологии управления проектами: жизненный цикл проекта, управление качеством, временем, стоимостью, ресурсами, рисками. Управление проектом является более узкой областью методологии управления проектом и имеет свою специфику.

### **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
ПК-3 Способен разрабатывать проекты в сфере инновационного развития производственно-технической базы сервиса	ПК-3.1 Демонстрирует умение проводить исследования российского и зарубежного опыта внедрения технологических инноваций ПК-3.2 Разрабатывает рекомендации в сфере инновационного развития производственно-технической базы ПК-3.3 Демонстрирует навыки организации контроля за исполнением технологического процесса сервиса	<b>Знать:</b> Теоретические основы экономики фирмы и параметры оценки эффективности деятельности предприятия  <b>Уметь:</b> Выполнять анализ эффективности использования основных и оборотных средств предприятия, проводить интерпретацию полученных результатов анализа; воспринимать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь  <b>Владеть:</b> Приемами техникоэкономического обоснования проектов по совершенствованию деятельности предприятия, методами математического аппарата для обработки, анализа и систематизации информации

### **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление инвестиционными проектами» представляет собой дисциплину вариативной части блока дисциплин подготовки студентов.

### **4. Виды учебной работы по дисциплине.**

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы

студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Введение в управление инвестиционным проектированием	Понятийные аспекты управления инвестиционными проектами. Разработка инвестиционного проекта.
2	Организационные механизмы управления инвестиционными проектами	Международные стандарты и сертификация в области управления проектами. Классификация организационных механизмов управления проектами. Основные фазы управления проектами.
3	Управление стоимостью инвестиционного проекта	Основные принципы управления стоимостью проекта.
4	Управление командой инвестиционного проекта	. Формирование и развитие команды проекта. Принципы формирования команды. Организационные аспекты формирования команды. Методы формирования команды проекта.

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Понятийные аспекты управления инвестиционными проектами:

Общее понятие проекта и управления проектом. Окружение проекта: внешние и внутренние факторы. Организация управления проектом и ее компоненты. Участники проекта.

Тема 2. Разработка инвестиционного проекта.

Подготовка инвестиционного предложения. Понятие инвестиционный проект. Обоснование инвестиций. Организационно-правовые формы реализации проекта.

Тема 3 Международные стандарты и сертификация в области управления проектами:

Группа стандартов, применимых к отдельным объектам управления. Группа стандартов, определяющих требования к квалификации участников управления проектами (менеджеры проектов, участники команд управления проектами).

Тема 4 Классификация организационных механизмов управления проектами.

Механизмы финансирования проектов. Механизмы стимулирования в управлении проектами. Мониторинг времени выполнения проекта. Методика освоенного объема. Управление договорными отношениями участников проекта.

Тема 5. Основные фазы управления проектами.

Преинвестиционная фаза проекта. Управление разработкой проектной документацией. Инвестиционная фаза проекта.

Тема 6. Основные принципы управления стоимостью проекта.

Оценка стоимости проекта. Бюджетирование проекта. Методы контроля стоимости проекта. Минимизация затрат на реализацию проекта. Оценка эффективности проекта. Управление рисками проекта. Применение автоматизированных систем в управлении проектами

Тема 7. Формирование и развитие команды проекта.

Принципы формирования команды. Организационные аспекты формирования команды. Методы формирования команды проекта.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1. Понятийные аспекты управления инвестиционными проектами.

1. Основы инвестиционной деятельности. 2. Основные направления государственной инвестиционной политики. 3. Государственное регулирование инвестиционной деятельности. 4. Источники финансирования инвестиционной деятельности. 5. Привлечение иностранных инвестиций, их значения для развития стран. 6. Особенности создания коммерческих организаций с иностранными инвестициями.

Тема 2. Разработка инвестиционного проекта.

1. Подготовка инвестиционного предложения. 2. Понятие инвестиционный проект. 3. Обоснование инвестиций. 4. Организационно-правовые формы реализации проекта. 5. Управляемые параметры проекта. Система управления проектами.

Тема 3 Международные стандарты и сертификация в области управления проектами.

1. Международные стандарты и сертификация в области управления проектами. 2. Группа стандартов, применимых к отдельным объектам управления. 3. Группа стандартов, определяющих требования к квалификации участников управления проектами (менеджеры проектов, участники команд управления проектами).

Тема 4. Классификация организационных механизмов управления проектами.

1. Механизмы финансирования проектов. 2. Механизмы стимулирования в управлении проектами. 3. Мониторинг времени выполнения проекта. 4. Методика освоенного объема. 5. Управление договорными отношениями участников проекта.

Тема 6. Основные принципы управления стоимостью проекта.

1. Преинвестиционная фаза проекта. 2. Управление разработкой проектной документацией. 3. Инвестиционная фаза проекта.

Тема 7. Формирование и развитие команды проекта



1.Современные проблемы управления проектами. 2.Управление проектами и стратегическое планирование. 3.Сетевые графики и их роль в управлении проектами. 4.Проектный и процессный подходы управления проектами в организации. 5.Корпоративные информационные системы управления проектами. 6.Формирование и развитие команды проекта. 7.Принципы формирования команды. 8.Организационные аспекты формирования команды. 9.Методы формирования команды проекта.

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (при наличии).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение тестов;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории,

формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Введение в управление инвестиционным проектированием	ПК-3	Опрос Выполнение практических заданий Реферат
Организационные механизмы управления инвестиционными проектами		Опрос Выполнение практических заданий Реферат
Управление стоимостью инвестиционного проекта		Опрос Выполнение практических заданий Реферат
Управление командой инвестиционного проекта		Опрос Выполнение практических заданий Реферат

### 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

#### Вопросы к семинарским занятиям

1. Основы инвестиционной деятельности.
2. Основные направления государственной инвестиционной политики.
3. Государственное регулирование инвестиционной деятельности.
4. Источники финансирования инвестиционной деятельности.
5. Привлечение иностранных инвестиций, их значения для развития стран.
6. Особенности создания коммерческих организаций с иностранными инвестициями.
7. Проблемы привлечения иностранного капитала в экономику Республики Татарстан.
8. Создание свободных экономических зон, привлечение инвестиций в эти зоны.
9. Основные виды инвестиционной деятельности банков.
10. Кредит банка - как источник формирования инвестиций. Способы инвестиционного кредитования.
11. Лизинг как дополнительная форма финансирования капитальных затрат.
12. Основные принципы финансирования и кредитования капитальных вложений.
13. Капитальное вложение и капитальное строительство.
14. Экономическая эффективность инвестиционной деятельности.
15. Технико-экономическое обоснование инвестиционных проектов.
16. Порядок организации и проведение подрядных торгов (тендеров) в строительстве.
17. Приоритеты инвестиционной политики.
18. Инвестиции в научно-технический прогресс.
19. Инвестиции в развитие регионов.
20. Инвестиции в агропромышленный комплекс.
21. Инвестиции в ценные бумаги.
22. Влияние инфляции в проектный анализ.
23. Количественный анализ риска инвестиционных проектов.
24. Анализ эффективности торговой фирмы на примере мелкооптового и розничного рынка г. Набережные Челны.
25. Привлечение инвестиций с помощью коммуникаций.
26. Моделирование процессов инвестиционно-строительной деятельности.
27. Инвестиции в недвижимость и их оценка.
28. Экспресс-анализ инвестиционного проекта.
29. Реальные опционы и их использование для реализации инвестиционных проектов.
30. Модифицированные нормы доходности и их использование в практике ее оценки.

#### Вопросы для самостоятельной работы студентов

1. Реальные опционы и новая методология оценки инвестиционных проектов.
2. Методы определения денежных поступлений.
3. Экономическая сущность и значение инвестиций.
4. Формирование и управление инвестиционным портфелем.
5. Иностранные инвестиции: экономическое содержание, виды.
6. Новые формы финансирования и кредитования капитальных вложений.
7. Ипотечное кредитование: сущность и особенности. Развитие ипотечного кредитования в РФ.
8. Венчурное (рисковое) финансирование инвестиционных проектов.
9. Финансово-экономическая оценка инвестиционных проектов.
10. Способы оценки конкурирующих инвестиций.
11. Информационная поддержка оценки эффективности инвестиций.

12. Анализ облигаций.
13. Доходность и риск финансовых инвестиций.
14. Оценка риска и учет неопределенности инвестиционного проекта.
15. Стратегия инвестиционной политики предприятия в рыночных условиях.
16. Международное движение капитала.
17. Формы финансирования инвестиционных проектов.
18. Инвестиционные стратегии на рынке опционов. Свопы.
19. Производственное финансирование инструмента и страхование рисков.
20. Финансовые инструменты рынка ценных бумаг.
21. Структура финансового рынка и его индексы.
22. Паевые, страховые, негосударственные пенсионные и инвестиционные фонды на рынке ценных бумаг.
23. Основы финансовых вычислений по операциям на рынке ценных бумаг.
24. Инвестиционные качества ценных бумаг.
25. Портфель ценных бумаг и его модели.
26. Финансовые и страховые риски при осуществлении прямых иностранных инвестиций (ПИИ).
27. Современное состояние и перспектива инвестиций в России.
28. Инвестиции в человеческий капитал.
29. Прямые иностранные инвестиции в современных странах с переходной экономикой.
30. Международные корпорации и их роль в прямом инвестировании.
31. Федеральные целевые программы и их роль в инвестиционной деятельности.
32. Информационные технологии в инвестиционном проектировании.
33. Фондовый рынок в России, его становление и развитие.
34. Рынок ценных бумаг: структура и регулирование.
35. Организация рынка государственных ценных бумаг как основа развития фондового рынка России на современном этапе.
36. Анализ экономической эффективности финансовых вложений в ценные бумаги.
37. Особенности портфельного инвестирования в условиях интеграции финансовых рынков.
38. Инвестиционная деятельность банков.
39. Инвестиционные банки: становление и развитие в РФ и в зарубежных странах.
40. Ценные бумаги в инвестиционной деятельности банка.
41. Ипотечное кредитование: содержание, модели, механизм реализации.
42. Ипотечное кредитование жилья.
43. Лизинговые операции в инвестиционной деятельности.
44. Инвестиционная деятельность паевых фондов.
45. Особенности инвестирования в нефинансовые активы.

#### Тематика рефератов для семинарских занятий

1. Проекты, реализуемые на основе соглашения о разделе продукции.
2. Страхование инвестиций.
3. Инвестиционная привлекательность отраслей и регионов.
4. Оценка эффективности проектов по слиянию, поглощению компаний.
5. Оценка интеллектуальной собственности.
6. Особенности оценки инновационных проектов.
7. Управление внешним долгом России.
8. Мониторинг и экс-пост-оценка инвестиционных проектов.
9. Обзор подходов к выбору нормы дисконта.

10. Средневзвешенная стоимость капитала и возможности ее использования в качестве нормы дисконта.
11. Корпоративное управление инвестиционными процессами.
12. Анализ программных продуктов, применяемых для оценки инвестиционных проектов.
13. Франчайзинг (сравнение с брэндом, филиалом фирмы).
14. Государственное регулирование инвестиционных проектов.
15. Оценка проектов, предусматривающих государственную поддержку.
16. Проекты, предусматривающие лизинг (сравнение с вариантами кредитования).
17. Иностраные инвестиции и свободные экономические зоны.
18. Использование индекса доходности и внутренней нормы доходности в инвестиционных проектах.
19. Проблемы оценки рисковости и достоверности инвестиционных проектов.
20. Драгоценные металлы как объект инвестирования.
21. IPO как инструмент международного инвестирования.
22. Формы коллективных инвестиций в России.
23. Социальные инвестиции и их особенности.
24. Выбор перспективы.
25. Государственное регулирование деятельности малого бизнеса.
26. Инвестиции. Инвестиционная политика.
27. Малый бизнес, его роль и перспективы развития
28. Методы оценки эффективности инвестиций и обоснование их экономической целесообразности по проекту.
29. Общие вопросы организации бизнеса.
30. Предпринимательство: сущность, виды, субъекты.
31. Состояние малого предпринимательства в РФ.
32. Факторинг во внутренней и международной инвестиционной деятельности.
33. Формирование себестоимости продукции (работ, услуг) с позиции действующего законодательства.
34. Экономические обоснования проектных решений.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений

Варианты для контрольной работы

Вариант № 1

Задание № 1

Приведены данные о двух альтернативных проектах (тыс. руб.):

Наименование проекта	Стоимость инвестиций	Генерируемые доходы	
		1 год	2 год
А	-1000	700	800
В	-400	350	300

Рассчитайте индекс доходности (Profitability Index, PI), чистый дисконтированный доход (Net Present Value, NPV), если стоимость источника 15%; Каков будет ваш выбор, если решение принимается на основании: а) только критерия PI, б) только критерия NPV; В каком случае предпочтительнее использовать критерий PI?

Задание № 2

Рассчитайте коэффициенты дисконтирования для оценки бюджетной эффективности инвестиционных проектов для действующей ставки рефинансирования, при следующих темпах инфляции – 5%; 8%; 12%, сделайте выводы.

Тестовое задание № 3

Верны (В.) или неверны (Н.) следующие высказывания? Отметьте соответственно Вашим заключениям:

1. Заказчик и инвестор как субъекты инвестиционной деятельности могут быть объединены в одном лице.
2. Реципиент – лицо, принимающее инвестиции.
3. Бытовая структура отражает соотношение реальных и финансовых инвестиций.
4. Стоимость бюджетных средств, предоставленных на инвестиционные нужды выше
5. Министерство экономического развития и торговли РФ формирует перечень инвестиционных программ, финансируемых за счет средств федерального бюджета.
6. Институциональные инвесторы выполняют функции финансовых посредников.
7. Чистый дисконтированный доход рассчитывается по формуле:

$$NPV = \sum_{t=1}^N \frac{St}{(1 + d/100)^{t-1}}$$

где St - сальдо поступлений и выплат за период t;

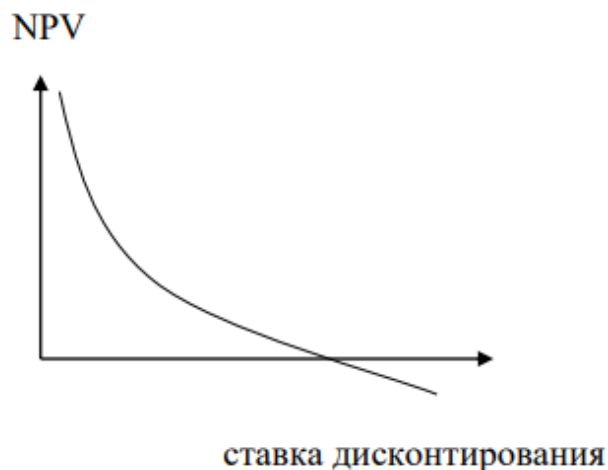
d - ставка дисконтирования (%)

t – шаг расчета;

N – горизонт расчета.

8. Если ставка дисконтирования больше внутренней нормы доходности, то проект можно принять.

10. На представленном графике в точке пересечения кривой с прямой X получено значение внутренней нормы доходности:



Вариант № 2

Задание № 1

Выберите инвестиционный проект по критерию NPV

год	Денежный поток			
	Проект 1	Проект 2	Проект 3	Проект 4
0	-10000	-13000	-10000	-6000
1	6000	8000	5000	5000
2	6000	8000	5000	2000
3	2000	1000	5000	2000

Ставка дисконтирования – 10%.

## Задание № 2

Фирмой предусматривается создание в течение 3 лет фонда инвестирования в размере 150 тыс. руб. Фирма имеет возможность ассигновать на эти цели ежегодно 41,2

тыс. руб., помещая их в банк под 20% годовых. Какая сумма потребовалась бы фирме для создания фонда в 150 тыс. руб., если бы она поместила бы ее в банк единовременно на 3 года под 20 % годовых?

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточно й аттестации по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену:

1. Приведите классификации проектов
2. Дайте характеристику основным видам проектного анализа
3. Основные уровни и процессы планирования проекта
4. Характеристика основных этапов разработки концепции проектов
5. Эффективность инвестиционного проекта
6. Сетевые модели планирования проектов
7. Характеристика основных этапов разработки стратегии проектов
8. Определите показатели эффективности инвестиционного проекта
9. Ресурсное обеспечение проекта
10. Дайте характеристику понятию «жизненный цикл проекта»
11. Виды рисков при реализации проекта
12. Использование SWOT – анализа при планирование проекта
13. Управление проектом: основные функции
14. Управление рисками проекта
15. Информационное обеспечение проекта
16. Роль и содержание маркетинговых исследований при формировании концепции проекта
17. Методы анализа и оценки рисков проекта
18. Виды и характеристики основных организационных структур управления проектами
19. Основные элементы структуры проекта
20. Методы снижения рисков проекта
21. Источники и организационные формы финансирования проектов
22. Характеристика основных участников проекта
23. Оценка жизнеспособности и финансовой реализуемости проекта
24. Бюджетирование проекта
25. Характеристика основных организационных структур фирмы, реализующей проект
26. Структура и содержание технико - экономического обоснования проекта
27. Принципы управления стоимостью и финансированием проекта
28. Дайте основные определения: «проект», «управление проектом», «окружение проекта».

### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рей-
--------	--------------------------------	--	---	---------------------------	-----------------------

		оценки сформированности)			тинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### Основная литература

1. Управление инвестиционными проектами в условиях риска и неопределенности : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Л. Г. Матвеева, А. Ю. Никитаева, О. А. Чернова, Е. Ф. Щипанов. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 298 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-04586-4.

<https://www.biblioonline.ru/book/9D230457-295D-459F-A3A9-9F1291E24A0C>

2. Борисова, О. В. Инвестиции в 2 т. Т. 2. Инвестиционный менеджмент : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / О. В. Борисова, Н. И. Малых, Л. В. Овешникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 309 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/38120E97-38D7-4A15-B427-9FB9F179B343#page/1>



3. Погодина, Т. В. Инвестиционный менеджмент : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. В. Погодина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 311 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — URL: . <https://www.biblio-online.ru/viewer/DCAA9E53-30D1-4C43-A4F3-DF432D790C67#page/>

#### **Дополнительная литература**

1. Когденко, Вера Геннадьевна. Краткосрочная и долгосрочная финансовая политика [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», «Мировая экономика», «Налоги и налогообложение» / В. Г. Когденко, М. В. Мельник, И. Л. Быковников. – Москва : [ЮНИТИ-ДАНА], 2015. – 471 с. ; То же: Когденко, В.Г. Краткосрочная и долгосрочная финансовая политика [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Г. Когденко, М.В. Мельник, И.Л. Быковников. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 471 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115187>

2. Кэхилл, Майкл. Инвестиционный анализ и оценка бизнеса [Текст] : учебное пособие : [пер. с англ.] / М. Кэхилл. - пер. 2-го англ. изд. - Москва : Дело и Сервис, 2012. - 428 с.

3. Михайленко, Михаил Николаевич. Финансовые рынки и институты [Текст] : учебник и практикум для прикладного бакалавриата : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / М. Н. Михайленко ; под ред. А. Н. Жилкиной ; Гос. ун-т управления. - Москва : Юрайт, 2015. - 303 с. ; То же : Михайленко, М. Н. Финансовые рынки и институты [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Н. Михайленко, А. Н. Жилкина ; под ред. А. Н. Жилкиной. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 303 с. - <https://biblio-online.ru/viewer/B1B348E9-FF08-4E3B-A47F-62D7E9A58BC2#page/1>

4. Попов, Виктор Юрьевич. Инвестиции : математические методы [Текст] : учебное пособие для студентов / В. Ю. Попов, А. Б. Шаповал. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ФОРУМ, 2016. - 143 с.

#### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управление качеством сервисных услуг»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета образовательно-научного кластера

Протокол № 6 от «26»января 2023 г.

Председатель (коллегиального экспертного органа образовательно-научного кластера)

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление качеством сервисных услуг».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

## **1. Наименование дисциплины: «Управление качеством сервисных услуг».**

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством сервисных услуг, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемные ситуации, используя системный подход УК-1.2 Использует способы разработки стратегии действий по достижению цели на основе анализа проблемной ситуации	Знать роль и значение стратегического и ситуационного анализа деятельности сервисных организаций для совершенствованию сервисной деятельности и формированию клиентурных отношений Уметь оценивать результаты стратегического и ситуационного анализа деятельности сервисных организаций, обслуживания потребителей Владеть навыками применения результатов стратегического и ситуационного анализа деятельности сервисных организаций для совершенствованию сервисной деятельности и формированию клиентурных отношений

## **3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление качеством сервисных услуг» представляет собой дисциплину вариативной части блока дисциплин подготовки студентов.

## **4. Виды учебной работы по дисциплине.**

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## **5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Методические основы качества сервисных услуг	Качество как экономическая категория. Основные методы измерений качества сервисных услуг . Процедура и методы оценки качества сервисных услуг. Система управления качеством на предприятии.
2	Практические аспекты управления качеством сервисных услуг	Статистические методы контроля и управления качеством. Нормативно-правовая база обеспечения качества. Стандартизация и сертификация сервисных услуг в России. Защита прав потребителей товаров и услуг

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1 Качество как экономическая категория.

Качество как междисциплинарное понятие: менеджмент, маркетинг, товароведение. Понятие качества. Объекты качества. Эволюция взглядов на качество. Частные и общие факторы качества. Условия формирования факторов качества. Социально-психологические аспекты качества: потребительская стоимость, полезность. Роль и значение качества в экономическом механизме. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

Тема 2 Основные методы измерений качества сервисных услуг .

Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством. Основные понятия и термины. Объекты и принципы квалиметрии. Общая классификация промышленной сервис-

ных услуг и услуг. Классификация показателей качества сервисных услуг и услуг. Применимость групп показателей качества сервисных услуг. Методы измерений. Измерительные шкалы. Требование единства измерений

Тема 3 Процедура и методы оценки качества сервисных услуг.

Установление процедуры оценки качества сервисных услуг: выбор номенклатуры показателей качества промышленной сервисных услуг и услуг; формирование группы аналогов и установление базовых образцов. Требования, предъявляемые к базовым образцам изделий. Методы определения численных значений показателей качества сервисных услуг. Дифференциальный метод. Метод комплексной оценки уровня качества сервисных услуг. Смешанный метод оценки уровня качества сервисных услуг. Метод экспертной оценки уровня и показателей качества сервисных услуг. Экспертный метод определения коэффициента весомости показателей качества. Экономическая оценка качества сервисных услуг. Определение экономического эффекта от повышения качества сервисных услуг.

Тема 4 Система управления качеством на предприятии.

Принципы управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Субъект и объект управления качеством. Функциональная схема управления. Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы. Сущность и объекты технического контроля. Виды технического контроля. Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.

Тема 5 Статистические методы контроля и управления качеством.

Этапы формирования качества сервисных услуг. Классификация видов контроля качества сервисных услуг. Статистические методы анализа и управления качеством сервисных услуг:

«семь инструментов контроля качества», анализ точности и стабильности технологического процесса, статистическое регулирование технологического процесса, статистический приемочный контроль качества сервисных услуг, статистический метод оценки качества сервисных услуг

Тема 6 Нормативно-правовая база обеспечения качества.

Законодательные документы в России в области сертификации, качества безопасности сервисных услуг и услуг. Законы: «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «Об обеспечении единства измерений» как основополагающие документы в области сертификации. Основы технического регулирования: области технического регулирования; документы, применяемые в системе технического регулирования; основные принципы технического регулирования. Порядок разработки и принятия технических регламентов.

Тема 7 Стандартизация и сертификация сервисных услуг в России.

Понятие и виды стандарта Государственная система стандартизации (ГСС) РФ.

Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Международные стандарты, и их применение на российских предприятиях. Основные составляющие качества для потребителей. Понятие и классификация признаков сертификации сервисных услуг. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация. Сертификация третьей стороной. Система сертификации. Понятие сертификата соответствия. Знак соответствия



## Тема 8 Защита прав потребителей товаров и услуг

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

### Раздел 1 Методические основы качества сервисных услуг

Качество услуг как объект управления. Методы квалитметрии, используемые для оценки уровня качества. Теории управления качеством. Качество и конкурентоспособность организаций и услуг. Управление качеством на основе стандартов ИСО. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания. Простые инструменты контроля качества (контрольные листки, стратификация, Понятие стратификации. Алгоритм действий при практическом применении метода стратификации. Мнемонический прием «4М...6М» , гистограммы, контрольные карты, диаграмма разброса, диаграмма Исикавы, закон Парето)

### Раздел 2 Практические аспекты управления качеством сервисных услуг

Управление качеством сервисных услуг на предприятиях отрасли. Методы статистического регулирования, анализа и контроля технологических процессов. Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организации в области качества. Экономическая эффективность управления качеством

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (при наличии).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение тестов;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## **8. Фонд оценочных средств**

### **8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Раздел 1 Методические основы качества сервисных услуг	УК-1	Опрос Тест Реферат
Раздел 2 Практические аспекты управления качеством сервисных услуг		Опрос Тест Реферат

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Примерная тематика рефератов:

Темы рефератов

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

Тест 1

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это: прогресс
  - а) принцип дефицита
  - б) принцип прогрессии
  - в) принцип иерархии
2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
  - а) безопасность

- б) заработная плата
- в) мотиваторы
- г) факторы гигиены

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

- а) управление качеством
- б) система менеджмента качества
- в) цель управления качеством
- г) жизненный цикл продукта

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих

входы в выходы - это:

- а) процесс
- б) агрегат
- в) производство
- г) планирование

5. Объектом качества может быть:

- а) деятельность или процесс
- б) продукция
- в) организация, система или отдельное лицо
- г) любое из вышеперечисленных понятий

6. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и

их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:

- а) ценность продукта
- б) стоимость продукта
- в) цену продукта
- г) потребительские свойства продукта

7. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:

- а) неисправность
- б) брак
- в) дефект
- г) поломка

8. Какой принцип планирования основан на сбалансированном учете ресурсов и возможностей предприятия?

- а) детализация
- б) пропорциональность
- в) комплексность
- г) эластичность

9. За предварительным управлением, включающим в себя прогнозирование и планирование качества продукции, следует этап:

- а) оперативного управления
- б) текущего управления
- в) заключительного управления
- г) организационного управления

10. Установите соответствие между понятием и его определением: 1) планирование качества

продукции; 2) мотивация; 3) мотив; 4) предмет планирования качества продукции:

- а) понятие, которое используется для объяснения индивидуальных различий деятельности, осуществляемой в идентичных тождественных условиях

- б) установление обоснованных заданий по ее выпуску с требуемыми значениями показателей качества на заданный момент или в течение заданного интервала времени
- в) различные мероприятия и показатели, отражающие как отдельные свойства продукции, так и разнообразные характеристики системы и процессов управления качеством
- г) побуждение к деятельности совокупностью различных мотивов, создание конкретного состояния личности, которое определяет, насколько активно с такой направленностью человек действует в определенной ситуации

## Тест 2

1. Общеввропейский подход к проблеме обеспечения качества основан:
  - а) на менеджменте фирмы через финансы;
  - б) на менеджменте через менеджмент качества;
  - в) на менеджменте через учет человеческого фактора;
  - г) на обеспечении постоянного и постепенного улучшения процессов, свободных от «ошибок».
2. Международная система стандартов ориентирует на:
  - а) создание доверия между партнерами по выполнению заказа относительно качества;
  - б) спецификацию требований по отношению к поставленному продукту или оказываемым услугам;
  - в) на менеджмент через менеджмент качества;
  - г) единые требования по доказательствам возможности фирмы стабильно обеспечивать требуемый уровень качества.
3. Служба аудита создается в организации с целью:
  - а) для обеспечения всеобщего руководства полным процессом проверки СМК;
  - б) обеспечения уверенности потребителей в том, что СМК предприятия функционирует надлежащим образом;
  - в) обеспечения сертификации СМК;
  - г) регулирования процессов с помощью показателя «статистически доказанное качество».
4. Принцип обязательной документированности СМК включен в стандарты ИСО серии 9000:2008:
  - а) из-за необходимости подтверждения соответствия качества продукции при ее изготовлении установленным требованиям;
  - б) в связи с необходимостью четкой регламентации всех видов деятельности СМК;
  - в) для обеспечения возможности аудита СМК;
  - г) для повышения эффективности взаимоотношений по всей цепочке «изготовитель-заказчик».
5. Учёт социального фактора в менеджменте качества позволяет:
  - а) вовлечь работников всех уровней управления в решение проблемы качества;
  - б) полнее удовлетворить заказчика в качестве поставок;
  - в) повысить эффективность взаимоотношений по всей цепочке «изготовитель-заказчик»;
  - г) разработать программу действий по обеспечению качества на каждом рабочем месте.
6. Служба обеспечения качества несет ответственность за:
  - а) качество продукции, предлагаемой фирмой;
  - б) распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

в) формирование политики в области качества;  
г) разработку программы действий по обеспечению качества на каждом рабочем месте.

7. В чем состоит основное назначение Руководства по качеству:

а) в определении СМК организации;  
б) в описании организации и проведения работ по контролю качества конкретных видов

продукции;

в) в распределении ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками;

г) в аттестации аудиторов.

8. К аудиту подразделения не должны привлекаться:

а) руководство подразделения;

б) специалисты данного подразделения;

в) специалисты других подразделений;

г) неаттестованные аудиторы.

9. Все измерительное и испытательное оборудование должно быть:

а) в удовлетворительном состоянии;

б) идентифицировано с подходящей маркировкой о дате последней калибровки;

в) оснащено инструкциями по эксплуатации;

г) в хорошем состоянии.

10. Целью организации статистического контроля является:

а) соответствие требованиям документации;

б) регулирование процессов с помощью показателя «статистически доказанное качество»;

в) согласование краткосрочных требований к качеству с долгосрочной ориентацией менеджмента на потребителя;

г) обеспечение постоянного и постепенного улучшения процессов, свободных от «ошибок».

11. Качество продукции и услуг - это:

а) соответствие требованиям документации;

б) признание продукции конкретным потребителем;

в) способность выполнять установленные требования;

г) снижение производственных издержек.

12. Целью менеджмента качества является:

а) обеспечение качества процессов, методов;

б) обеспечение выполнения плана поставок продукции;

в) процесс труда рядовых работников;

г) снижение производственных издержек.

13. Сколько в МС ИСО серии 9000:2008 определено основных принципов СМК:

а) восемь;

б) четырнадцать;

в) шесть;

г) десять.

14. Каждый процесс СМК для определения его результативности должен иметь:

а) блок-схему;

б) подходящую форму измерения;

в) обратную связь;

г) поставщиков, потребителей, акционеров.

15. Какое из положений более точно раскрывает суть аудита системы менеджмента качества:

а) аудит является частью политики предприятия по качеству и инструментом «немедленного»

улучшения и снижения затрат;

б) стимулирование рядовых работников и руководства фирмы к сокращению количества

дефектов;

в) целью любого вида аудита является оценка качества продукции и эффективности системы менеджмента;

г) аудит имеет целью выявить «слабые места» и назначить мероприятия по улучшению.

16. Кто заинтересован в эффективной деятельности организации:

а) акционеры;

б) персонал, общество;

в) поставщики, потребители;

г) поставщики, потребители, акционеры, персонал, общество.

17. Наилучшим критерием совершенствования является:

а) программа стимулирования рядовых работников и руководства фирмы к сокращению

количества дефектов;

б) постоянное соблюдение требований стандартов;

в) устранение барьеров между руководителем и подчиненным по вертикали и горизонтально;

г) планирование качества.

18. Причиной большинства «ошибок» в производстве является:

а) отсутствие на предприятии системы учета издержек вследствие низкого качества;

б) процесс труда рядовых работников;

в) отсутствие необходимых знаний и невнимательное отношение к работе;

г) сортировочная проверка достигнутого уровня качества продукции.

19. Какой из видов аудитов качества используется при сертификации СМК:

а) аудит четвертой стороной;

б) аудит первой стороной;

в) аудит второй стороной;

г) аудит третьей стороной.

20. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством:

а) планирование качества;

б) политика в области качества;

в) система качества;

г) оценка взаимоотношений по всей цепочке операций.

21. Всеобщее управление качеством - это:

а) оценка взаимоотношений по всей цепочке операций;

б) сортировочная проверка достигнутого уровня качества продукции;

в) система предотвращения ошибок, что позволяет получить эффект десятикратного снижения потерь от брака;

г) переход от всеобщего контроля к всеобщему менеджменту качества.

22. Современная философия качества означает:

а) переход от всеобщего контроля к всеобщему менеджменту качества;

б) полную ответственность всех в соответствии со своими функциональными обязанностями;

в) постоянный процесс выявления и устранения причин дефектов;

г) деятельность по разработке документации СМК.

23. Что такое нормативно-техническая документация СМК:

- а) комплекс документированных процедур, устанавливающих способ осуществления деятельности или процессов;
- б) зарегистрированные данные по всем внутренним процессам организации;
- в) документы СМК, устанавливающие требования;
- г) комплект разработанных и утвержденных документов СМК.
24. Что следует понимать под документированием СМК:
- а) деятельность по планированию, организации разработки, контролю, регулированию и учету документации СМК;
- б) деятельность по разработке документации СМК;
- в) комплект разработанных и утвержденных документов СМК;
- г) регистрирование данных по всем внутренним процессам организации.
25. Кто должен заниматься анализом СМК:
- а) служба качества;
- б) руководители подразделений;
- в) высшее руководство;
- г) поставщики, потребители.
26. Культуру производства и труда можно оценить:
- а) с помощью показателя «производительности труда»;
- б) показателем «процент сдачи продукции с первого предъявления»;
- в) уровнем качества процессов, соответствующего требованиям контрольных и прочих инструкций;
- г) при разработке и производстве новых видов продукции.
27. СМК предназначена для:
- а) разработки и производства новых видов продукции;
- б) руководства и управления организацией применительно к качеству;
- в) соблюдения сроков поставки;
- г) удовлетворения внутренних потребностей управления предприятием.
28. Руководство по качеству является документом обязательным для:
- а) всего персонала предприятия;
- б) специалистов службы качества;
- в) для высшего руководства и руководителей структурных подразделений;
- г) соблюдения сроков поставки.
29. Конкурентное преимущество фирмы на рынке сбыта зависит:
- а) от цены потребления продукции;
- б) соблюдения сроков поставки;
- в) от степени удовлетворенности заказчика качеством поставок;
- г) от выполнения работы с некоторыми погрешностями, но вовремя.
30. Руководство предприятия должно стимулировать работников за:
- а) устранение дефектов до запуска продукции в производство и повышение квалификации;
- б) выполнение работы с некоторыми погрешностями, но вовремя;
- в) сокращение потерь от брака в работе и снижение производственных издержек;
- г) неверное использование ресурсов.
31. Проверка при аудите блок-схем процессов наиболее эффективна для обнаружения:
- а) неверного использования ресурсов;
- б) неверного использования статистических методов;
- в) проблем в системе управления процессом;
- г) процесса менеджмента.



32. Уровень качества продукции можно измерить:
- а) ценой «несоответствия» и затратами на достижение соответствия;
  - б) затратами, которые влияют на доходы предприятия;
  - в) показателем сдачи продукции с первого предъявления;
  - г) организационной структурой.
33. Одной из важнейших задач руководства является:
- а) стимулирование работников в выполнении работы качественно;
  - б) обеспечение постоянного повышения квалификации работника в сфере его ответственности за качество;
  - в) планирование работ, направленных на постоянное усовершенствование продукции и услуг;
  - г) распределение полномочий в СМК.
34. Какой документ является главным в документации СМК:
- а) организационная структура;
  - б) процедура;
  - в) руководство по качеству;
  - г) договор.
35. Какое из утверждений более точно раскрывает смысл новой парадигмы качества:
- а) рост производительности труда способствует обеспечению требуемого уровня качества;
  - б) все допускают ошибки, и это должно учитываться при оценке трудовой деятельности;
  - в) брак может быть исправлен рабочим лишь в 20% случаев, остальные 80% брака зависят от разработчика;
  - г) только принятие системы кодирования документов.
36. Идентификация различных документов в СМК обеспечивается:
- а) распределением полномочий в СМК;
  - б) принятой системой кодирования документов;
  - в) принятым на фирме порядком закрепления документов за разработчиком;
  - г) рационализацией документооборота.
37. Принцип менеджмента «круг Деминга» позволяет:
- а) уменьшить стоимость устранения причин дефектов;
  - б) улучшение качества продукции и повышение производительности;
  - в) распределять ответственность в СМК;
  - г) постоянное совершенствование процессов путем поиска и устранения причин дефектов.
38. При разработке СМК вся документация структурируется определенным образом. Необходимость такой структуризации определяется:
- а) требованиями МС ИСО серии 9000:2008;
  - б) распределением ответственности в СМК
  - в) рационализацией документооборота;
  - г) уменьшением стоимости устранения причин дефектов.
39. Основным смыслом закона передачи ответственности за качество заключается:
- а) всегда существует необходимость поэтапной сертификации продукта;
  - б) виновным в браке всегда считается изготовитель, противное он должен доказать;
  - в) все отвечают за качество, на каждой ступени продвижения продукта к потребителю;
  - г) в неверном использовании ресурсов.
40. Должны ли назначаться ответственные:

- а) за каждый процесс;
- б) только за ключевые процессы;
- в) за процессы менеджмента;
- г) за все процессы.

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень вопросов к зачету:

1. Сущность понятия качество.
2. Проблема качества как фактор повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиции производителя и потребителя?
4. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
5. Роль стандартов ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества.
6. Характеристика звезд качества.
7. Развитие отечественных систем управления качеством.
8. Назовите составляющие TQM.
9. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000?
10. Основные статистические методы контроля качества. Их цель.
11. Связь показателей потребительского и производственного качества.
12. Пять основных этапов управления качеством.
13. Основные функции системы управления качеством.
14. Требования, предъявляемые системе управления качеством.
15. Основные этапы жизненного цикла продукции.
16. Характеристика партий изделий при контроле по альтернативному признаку.
17. Задачи статистического приемочного контроля по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.
18. Сущность и значение системы экономических планов.
19. Назначение планов непрерывного выборочного контроля.
20. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством.
21. Основная цель использования контрольных карт Шухарта.
22. Цель применения диаграммы причин и результатов схемы Исикава.
23. Основные этапы построения диаграмм Парето.
24. Роль стандартизации в управлении качеством.
25. Основные стандарты, включенные в национальную систему стандартизации Российской Федерации.
32. Охарактеризовать роль руководителя в создании системы управления конфликтами.
33. Раскрыть принцип единства интересов.
34. Раскрыть этапы разрешения конфликтов. Раскрыть механизм гашения или развития конфликтов
35. Раскрыть этапы успешных изменений.

36. Раскрыть особенность планирования и реализации изменений – пошаговая система по решению задач изменений.

37. Охарактеризовать формализацию и закрепление новых принципов организационной культуры, через закрепление в сознании сотрудников новых норм и правил поведения.

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

#### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

## Основная литература

1 Кордонская, И. Б. Управление качеством / И. Б. Кордонская. — Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. — 99 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75421.html> (дата обращения: 23.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; перевод Э. М. Короткова ; под редакцией Э. М. Короткова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — ISBN 5-238-01062-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html> (дата обращения: 24.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## Дополнительная литература

1. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/89446.html> (дата обращения: 25.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Гинис, Л. А. Статистические методы контроля и управления качеством. Прикладные программные средства : учебное пособие / Л. А. Гинис. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2017. — 81 с. — ISBN 978-5-9275-2619-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87498.html> (дата обращения: 23.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Системный подход в управлении ассортиментом и качеством продукции : монография / Г. Р. Рыбакова, И. В. Кротова, Е. А. Демакова [и др.] ; под редакцией Г. Р. Рыбаковой. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. — 236 с. — ISBN 978-5-7638-3602-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84122.html> (дата обращения: 21.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

## 10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)
- Проект цифровизации городского хозяйства «Умный город» <http://www.minstroyrf.ru/trades/gorodskaya-sreda/proekt-tsifrovizatsii-gorodskogokhozyaystva-umnyu-gorod/>

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

«Управление развитием территорий»

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «43.04.01 Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель: Кропинова Елена Геннадиевна, доктор географических наук, профессор  
ОНК «Институт управления и территориального развития».**

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление развитием территорий».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине



### 1. Наименование дисциплины: «Управление развитием территорий».

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов комплекса знаний и умений по оценке потенциала развития территории, анализу текущей и предстоящей региональной социально-экономической ситуации, выработке и реализации предложений по оптимизации управления развитием территории,

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-4	<i>УК- 4.1. Редактирует, составляет и переводит различные академические тексты в том числе на иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях, включая международные, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)</i>	<b>Знать:</b> Теорию регионального развития, основы управления развитием территорий (в том числе, зарубежный опыт на основе изучения академической литературы на иностранном языке) <b>Уметь:</b> Проводить комплексный анализ и прогноз социально-экономической ситуации в регионе; анализировать академические тексты на иностранном языке по теме «управления развитием территорий» <b>Владеть:</b> навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности по управлению развитием территории на основе комплексного использования ее потенциала; в том числе навыками представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях по теме «управление развитием территорий» (в том числе на иностранном языке).

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление развитием территорий» представляет собой дисциплину по выбору 2 (ДВ.2) части блока формируемой участниками образовательных отношений дисциплин подготовки студентов.

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах

ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий.

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Условия, факторы и институты развития территории, их учет в региональном управлении	Основные понятия управления развитием территории. Природные и социально-экономические условия развития территории, их классификация и покомпонентная оценка. Природно-ресурсный потенциал территории, его базовая и стоимостная оценки. Демографический потенциал территории, его структура, оценка и прогноз. Историко-культурный потенциал территории, необходимость и возможность его охраны и использования. Природно-экологический каркас территории. Расселенческий каркас территории. Производственный потенциал базовых секторов экономики, оценка его использования и территориальной организации общества. Транспортный каркас территории. Региональная сеть межрегиональных, внутрирайонных и местных путей сообщения. Инженерные системы (водоснабжение, водоотведение, энерго- и теплоснабжение, связь и телекоммуникации). Сфера услуг. Территориальные системы обслуживания населения. Туристско-рекреационный потенциал территории, его использование в РФ и за рубежом. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, способы их предотвращения.
2	Теоретические и методологические проблемы управления развитием территории в условиях современной России	Специфика управления развитием территории в современных условиях. Территория как объект и предмет управления. Федеральный, региональный и местный уровни. Разработка долгосрочной стратегии развития территории на основе принципов устойчивого

		<p>развития. Индикаторы устойчивого развития территории. Создание благоприятной среды обитания, достижение баланса экономических и социальных интересов. Достижение экологической безопасности населения, рациональной эксплуатации природных ресурсов. Выявление эффективных направлений инвестиций и научно-технического развития. Снижение до минимума инвестиционного риска. Внедрение инновационных технологий. Использование современных методов территориальной организации производства. Согласованность и взаимосвязь стратегического и территориального планирования. Стратегическое мастер-планирование перспективных территорий развития.</p> <p>Взаимосвязь региональной экономики, социально-экономической и физической географии, градостроительства, юриспруденции в обеспечении управления развитием территории. Порядок согласования проектов, документов стратегического и территориального планирования. Достижение адекватности целевых установок стратегий регионального развития и схем территориального планирования, сопряженности по целям, задачам, принципам и методам разработки.</p>
3	<p>Применение проектного подхода в управлении социально-экономическим развитием региона.</p>	<p>Сущность проектного управления. Особенности применения проектного подхода в сфере сервиса и туризма.</p>

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

*Раздел 1. Условия, факторы и институты развития территории, их учет в региональном управлении*

Тема 1. Введение: Основные понятия управления развитием территории. Природные и социально-экономические условия развития территории, их классификация и покомпонентная оценка. Природно-ресурсный потенциал территории, его базовая и стоимостная оценки. Демографический потенциал территории, его структура, оценка и прогноз. Историко-культурный потенциал территории, необходимость и возможность его охраны и использования. Природно-экологический каркас территории. Расселенческий каркас территории.

Тема 2. Производственный потенциал базовых секторов экономики, оценка его использования и территориальной организации общества. Транспортный каркас территории. Региональная сеть межрегиональных, внутрирайонных и местных путей сообщения. Инженерные системы (водоснабжение, водоотведение, энерго- и теплоснабжение, связь и телекоммуникации). Сфера услуг. Территориальные системы обслуживания населения. Туристско-рекреационный потенциал территории, его использование в РФ и за рубежом. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, способы их предотвращения.

*Раздел 2. Теоретические и методологические проблемы управления развитием территории в условиях современной России*

Тема 3. Территория как объект и предмет управления. Федеральный, региональный и местный уровни.

Тема 4. Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года. Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития.

Тема 5. Организационно-правовые аспекты управления развитием территорий. (Взаимосвязь региональной экономики, социально-экономической и физической географии, градостроительства, юриспруденции в обеспечении управления развитием территории.)

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

*Практическое занятие 1-2.*

Тема 1. Введение: Основные понятия управления развитием территории. Природные и социально-экономические условия развития территории, их классификация и покомпонентная оценка.

*Вопросы к обсуждению:* Основные понятия управления развитием территории. Природно-ресурсный потенциал территории, его базовая и стоимостная оценки. Демографический потенциал территории, его структура, оценка и прогноз. Историко-культурный потенциал территории, необходимость и возможность его охраны и использования. Природно-экологический каркас территории. Расселенческий каркас территории.

*Практическое занятие 3-4.*

Тема 2. Производственный потенциал базовых секторов экономики, оценка его использования и территориальной организации общества.

*Вопросы к обсуждению:* Производственный потенциал базовых секторов экономики, оценка его использования и территориальной организации общества. Транспортный каркас территории. Региональная сеть межрегиональных, внутрирайонных и местных путей сообщения. Инженерные системы (водоснабжение, водоотведение, энерго- и теплоснабжение, связь и телекоммуникации). Сфера услуг. Территориальные системы обслуживания населения. Туристско-рекреационный потенциал территории, его использование в РФ и за рубежом. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, способы их предотвращения.

*Практическое занятие 5-6.*

Тема 3. Территория как объект и предмет управления. Федеральный, региональный и местный уровни.

*Вопросы для обсуждения:* Специфика управления развитием территории в современных условиях. Государственное и муниципальное управление в РФ. Местное самоуправление. Государственно-частное партнерство (ГЧП) в реализации проектов в сфере культуры и туризма. Достижение адекватности целевых установок стратегий регионального развития и схем территориального планирования, сопряженности по целям, задачам, принципам и методам разработки.

*Практическое занятие 7-8.*

Тема 4 . Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года. Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития.

*Вопросы для обсуждения:* Национальные проекты. Реализация Государственных программ на территории субъектов РФ. Меры по совершенствованию системы управления территориями опережающего развития и повышения эффективности работы по формированию благоприятной инвестиционной среды

*Практическое занятие 9-10.*

Тема 5. Организационно-правовые аспекты управления развитием территорий

*Вопросы для обсуждения:* Взаимосвязь региональной экономики, социально-экономической и физической географии, градостроительства, юриспруденции в обеспечении управления развитием территории. Правовые акты субъектов Российской Федерации. ESG – принципы (экология, социальная политика, корпоративное управление) в стратегиях регионов России.

*Практическое занятие 11-12.*

Тема 6. Применение проектного подхода в управлении социально-экономическим развитием региона.

*Вопросы для обсуждения:* Сущность проектного управления. Особенности применения проектного подхода в сфере сервиса и туризма.

Требования к самостоятельной работе студентов

*Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам: Тема 1. Введение: Основные понятия управления развитием территории. Природные и социально-экономические условия развития территории, их классификация и покомпонентная оценка. Природно-ресурсный потенциал территории, его базовая и стоимостная оценки. Демографический потенциал территории, его структура, оценка и прогноз. Историко-культурный потенциал территории, необходимость и возможность его охраны и использования. Природно-экологический каркас территории. Расселенческий каркас территории. Тема 2. Производственный потенциал базовых секторов экономики, оценка его использования и территориальной организации общества. Транспортный каркас территории. Региональная сеть межрегиональных, внутрирайонных и местных путей сообщения. Инженерные системы (водоснабжение, водоотведение, энерго- и теплоснабжение, связь и телекоммуникации). Сфера услуг. Территориальные системы обслуживания населения. Туристско-рекреационный потенциал территории, его использование в РФ и за рубежом. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, способы их предотвращения. Тема 3. Территория как объект и предмет управления. Федеральный, региональный и местный уровни. Тема 4. Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года. Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития. Тема 5. Организационно-правовые аспекты управления развитием территорий.*

*Выполнение домашнего задания, предусматривающего разработку стратегии развития территории, включающую пространственный, экономический, экологический и социальный аспекты, а также пути ее реализации. Решение кейсов, представляющих собой проект на конкретной территории (в сфере сервиса и/или туризма).*

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-

педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## **8. Фонд оценочных средств**

## 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Раздел 1. Условия, факторы и институты развития территории, их учет в региональном управлении	УК-4	Конспект. Контрольная работа. Эссе
Раздел 2. Теоретические и методологические проблемы управления развитием территории в условиях современной России	УК-4	Аналитическая записка. Контрольная работа. Эссе
Раздел 3. Применение проектного подхода в управлении социально-экономическим развитием региона.	УК-4	Проектная работа. Презентация и защита проекта.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

*Типовые задания практических, контрольных работ и проектов:*

### *Практическое занятие 1-2.*

Тема 1. Введение: Основные понятия управления развитием территории. Природные и социально-экономические условия развития территории, их классификация и покомпонентная оценка.

*Задание: 1.* Провести сравнительный анализ на основе бальной оценки природно-ресурсного потенциала территории отдельных субъектах РФ (по выбору учащегося).

*Задание 2.* Дать оценку демографического потенциала территории отдельных субъектах РФ (по выбору учащегося).

### *Практическое занятие 3-4.*

Тема 2. Производственный потенциал базовых секторов экономики, оценка его использования и территориальной организации общества.

*Задание 3.* Анализ статистических материалов, характеризующих природные, демографические и инфраструктурные факторы развития территории. Выполнить классификацию факторов и провести SWOT-анализ развития территории регионов разного иерархического уровня: народнохозяйственных зон, федеральных округов РФ, субъектов РФ, муниципальных районов (по выбору).

*Задание 4.* Проанализировать привлекательность территорий с позиции размещения объектов инфраструктуры для сферы сервиса и туризма в отдельных субъектах РФ (по выбору учащегося).

*Практическое занятие 5-6.*

Тема 3. Территория как объект и предмет управления. Федеральный, региональный и местный уровни.

*Задание 5.* Изучение тематических статей, подготовка их кратких аннотаций с группировкой по регионам России и сферам деятельности (производство товаров, производство услуг, социальное развитие) по урбанизированным и руральным территориям.

*Задание 6.* Оценить перспективы успешной реализации проекта с точки зрения адекватности целевых установок стратегий регионального развития и схем территориального планирования, сопряженности по целям, задачам, принципам и методам разработки.

*Практическое занятие 7-8.*

Тема 7. Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года. Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития.

*Задание 8.* Проанализировать академическую литературу (в том числе на иностранном языке) с целью изучения опыта государственного управления территориями в различных странах мира. Подготовить конспект (до 10 стр.).

*Практическое занятие 9-10.*

Тема 5. Организационно-правовые аспекты управления развитием территорий

*Задание 9.* Анализ стратегий регионального развития и схем территориального планирования в разрезе субъектов РФ, входящих в состав СЗФО и муниципальных образований.

*Задание 10.* Изучить меры по совершенствованию системы управления отдельными территориями опережающего развития РФ и повышения эффективности работы по формированию благоприятной инвестиционной среды на этих территориях

*Практическое занятие 11-12.*

Тема 6. Применение проектного подхода в управлении социально-экономическим развитием региона.

*Задание 11* Разработка и презентация коллективных информационно-аналитических проектов «Направления пространственного развития современной России»

Рекомендуемый план реферата/эссе

- Введение (актуальность, цели и задачи исследования)
- Обзор 3-5 работ, отражающих рассматриваемую точку зрения
- Критический анализ основных идей, содержащихся в работах (достоинства и недостатки)
- Соответствие выработанных учеными идей современным федеральным, региональным, международным интересам



- Возможное отношение российских и иностранных инвесторов к рассмотренным предложениям по обеспечению развития территории
- Условия и возможные следствия реализации предложений по развитию территории
- Заключение (общие выводы относительно вероятности реализации рассмотренных идей).

### **8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине**

1. Территория и регион: соотношение понятий
2. Территориальность как общегеографическая категория
3. Классификация факторов развития территории
4. Индикаторы устойчивого развития территории
5. Оценка природно-ресурсного потенциала территории
6. Оценка экономического потенциала территории
7. Оценка демографического потенциала территории
8. Оценка инфраструктурного потенциала территории
9. Оценка территории культурно-исторического наследия
10. Оценка туристско-рекреационного потенциала территории
11. Пространственно-временная трансформация управления развитием территории
12. Цели и задачи стратегического территориального планирования
13. Институты регионального развития и территориального планирования
14. SWOT-анализ условий развития территории
15. Оценка геополитического положения территории
16. Оценка экономико-географического положения территории
17. Трансформация функций территории
18. Эволюция механизма и инструментария управления развитием территории
19. Место (миссия) территории в территориальном разделении труда
20. Предпосылки использования территории для организации особых экономических зон (ОЭЗ)
21. Предпосылки использования территории для развития урбанизированных и субурбанизированных процессов
22. Предпосылки использования территории для развития экспортного и импортозамещающего производства
23. Предпосылки использования территории для формирования и развития агропромышленного комплекса
24. Инвестиционная привлекательность территории
25. Инвестиционные риски территории
26. Имидж и брендинг территории
27. Возможности и ограничения формирования на территории транспортных коридоров
28. Возможности и ограничения размещения на территории атомных электростанций (АЭС)
29. Кормящий ландшафт территории
30. Этническая структура и формирование социума в кормящем ландшафте
31. Формирование территориальных систем расселения
32. Факторы формирования концепции развития территории
33. Приграничное положение территории и трансграничное сотрудничество
34. Зоны опережающего развития
35. Сценарии возможного развития территории
36. Формирование стратегии развития территории
37. Комплексные программы развития территории
38. Развитие территории в условиях глобализации

39. Развитие территории в условиях Таможенного союза и ЕврАзЭС
40. Система управления развитием территории
41. Документы, регламентирующие разработку прогнозов социально-экономического развития регионов
42. Долгосрочный, среднесрочный и краткосрочный прогнозы развития территории
43. Регион как часть народнохозяйственной системы страны
44. Воспроизводственный блок комплексного регионального прогноза, его структура
45. Межотраслевой баланс производства и распределения продукции в регионе
46. Потребительская корзина ее структура и уровень в региональном разрезе
47. Территориальная организация хозяйства и расселения
48. Межотраслевые комплексы в регионе
49. Территориальные кластеры. Кластерная политика
50. Факторы размещения производства
51. Магистральная, региональная и местная сеть путей сообщения
52. Транспортно-экономический баланс региона
53. Генерализованные грузовые и пассажирские потоки – основа формирования транспортной сети региона
54. Мегалополисы и городские агломерации
55. Концепция развития региона
56. Стратегия развития региона
57. Сценарии развития региона
58. Стратегический план региона
59. Целевые комплексные программы региона
60. Региональная диагностика
61. Региональное программирование
62. Региональное управление
63. Регионология и регионоведение: соотношение понятий
64. Региональный срез государственного и муниципального управления
65. Метод экстраполяции в региональных исследованиях
66. Метод экспертных оценок в региональных исследованиях
67. Метод моделирования в региональных исследованиях
68. Картографический метод изучения территории
69. ГИС-технологии в региональных исследованиях
70. Метод циклов и его использование в изучении территории
71. Основные уровни государственного и муниципального управления в РФ.
72. Основные типы органов управления.
73. Основные принципы местного самоуправления.
74. Понятие государственно-частного партнерства.
75. Основные положения Стратегии пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года.
76. Задачи сбалансированного развития регионов в Основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2024 года.
77. Перечислите Государственные программы Российской Федерации, принятые в целях обеспечения сбалансированного регионального развития. Целевые показатели.
78. Правовые акты субъектов Российской Федерации на примере субъектов СЗФО, обеспечивающие управление развитием территорий.
79. Каковы основные ESG – принципы (экология, социальная политика, корпоративное управление).
80. Развитие категорий «проект», «проектный подход», «проектное управление» (исторический, теоретический аспекты).
81. Сущность проекта, проектного управления.
82. Применение проектного подхода в управлении социально-экономическим развитием

региона.

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

#### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

##### Основная литература

1. Содержание стратегического подхода к управлению развитием территории // Экономическое пространство: проблемы формирования и развития. – Чебоксары : Общество с ограниченной ответственностью «Издательский дом «Среда», 2021. – С. 100-108. – EDN LFGLSC.

2. Раздел 4. Формирование основ инновационной системы в условиях становления эволюционной экономики в регионе (С. 79-100 ) // Стратегические направления социально-экономического и инновационного развития территорий современной России: теоретические основания и прикладные подходы реализации : Коллективная монография / Е. Ю. Марусинина, Н. С. Мушкетова, В. С. Новиков [и др.] ; Под общей ред. А.Е. Арутюновой. – Краснодар : ЭльДирект - ИП Шкуркин Д.В. (ДиректСайнс), 2021. – 180 с. – ISBN 978-5-6046055-4-7. – EDN ZNJSTA.

3. Сабина, А. Л. Управление проектной деятельностью и бизнес-планирование : учебное пособие / А. Л. Сабина, Е. В. Пятницyna, Н. А. Шульженко. — Тула : ТулГУ, 2022. — 136 с. — ISBN 978-5-7679-5061-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/291983> (дата обращения: 17.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **Дополнительная литература**

4. Мурзин, А. Д. Управление развитием городских территорий : монография / А. Д. Мурзин. — Ростов-на-Дону : ЮФУ, 2018. — 116 с. — ISBN 978-5-9275-2788-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/125091> (дата обращения: 17.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Лобкова, Е. В. Методические аспекты управления инвестиционным потенциалом территории : монография / Е. В. Лобкова, Т. В. Мельниченко. — Красноярск : СФУ, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-7638-4006-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157672> (дата обращения: 17.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Чистобаев, А. И. Управление развитием территории : Учебно-методическое пособие / А. И. Чистобаев, Г. М. Федоров, З. А. Семенова. – Калининград : Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта, 2015. – 90 с. – ISBN 978-5-9971-0347-7. – EDN WBSOBD. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=26217311>

### **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управление сервисной средой в рекреационном сервисе»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Формирование и развитие сервисных организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета образовательно-научного кластера

Протокол № 6 от «26»января 2023 г.

Председатель (коллегиального экспертного органа образовательно-научного кластера)

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление сервисной средой в рекреационном сервисе».
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине



**1. Наименование дисциплины:** «Управление сервисной средой в рекреационном сервисе».

**Цель изучения дисциплины:** - формирование знаний об основных аспектах (финансовые, организационные, экономические, трудовые) современного менеджмента рекреационного сервиса; применение передового зарубежного опыта управления предприятиями индустрии рекреации в российской практике.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Редактирует, составляет и переводит различные академические тексты в том числе на иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях, включая международные, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Знать: - основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности организаций рекреационного -нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую деятельность организаций рекреационной экономики;  Уметь: - использовать комплекс мер осуществления мониторинга физического состояния индивида, его пригодность к занятиям одним из видов туризма и рекреационно-оздоровительной и реабилитационной деятельности. - Осуществлять свою профессиональную деятельность, руководствуясь законодательством Российской Федерации, в том числе Конституцией Российской Федерации и нормативными правовыми актами в области образования, спорта и туризма. Владеть: - Способностью реализовать технологии сервисной деятельности; - Готовностью практически осуществить маркетинг и реализовать технику продаж сервисных рекреационных услуг; - Способностью конструировать и продвигать сервисный продукт и циклы оздоровительно-рекреационного обслуживания различных социально-демографических групп населения и туристов.

**3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление сервисной средой в рекреационном сервисе» представляет собой дисциплину вариативной части блока дисциплин подготовки студентов.

#### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

#### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Основы туристского менеджмента	Организационно-функциональные основы управления организация рекреационного сервиса. Специфика менеджмента рекреационного сервиса. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма
2	Планирование и организация работы по управлению предприятием сферы рекреационного сервиса	Стратегическое и текущее планирование деятельности организации, оказывающей рекреационные услуги Организация работы по управлению организацией, оказывающей рекреационные услуги

3	Мотивация труда персонала сервисной организации и контроля за его деятельностью	Мотивация труда на предприятиях сферы сервиса и туризма Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы сервиса
---	---	--

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1 Организационно-функциональные основы управления организация рекреационного сервиса.

Тема 2 Специфика менеджмента рекреационного сервиса.

Тема 3 Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма

Тема 4 Стратегическое и текущее планирование деятельности организации, оказывающей рекреационные услуги

Тема 5 Организация работы по управлению организации, оказывающей рекреационные услуги

Тема 6 Мотивация труда на предприятиях сферы сервиса и туризма

Тема 7 Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы сервиса

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1 Организационно-функциональные основы управления организация рекреационного сервиса.

Тема 2 Специфика менеджмента рекреационного сервиса.

Тема 3 Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма

Тема 4 Стратегическое и текущее планирование деятельности организации, оказывающей рекреационные услуги

Тема 5 Организация работы по управлению организации, оказывающей рекреационные услуги

Тема 6 Мотивация труда на предприятиях сферы сервиса и туризма

Тема 7 Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы сервиса

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (при наличии).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение тестов;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## **8. Фонд оценочных средств**

## 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Основы туристского менеджмента	УК-4	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка решения тестовых задач и упражнений
Планирование и организация работы по управлению предприятием сферы рекреационного сервиса		Тест Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка решения тестовых задач и упражнений
Мотивация труда персонала сервисной организации и контроля за его деятельностью		Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка решения тестовых задач и упражнений

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Примерная тематика рефератов:

1. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы рекреационного сервиса.
2. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента.
3. Понятие и классификация методов менеджмента. Регламентирующие методы и управления: организационные и административные.
4. Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические.
5. Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности.
6. Понятие, виды и формы туризма. Рыночная модель социально-экономической системы туризма.
7. Типы туристов. Туристское предложение, его составляющие. Особенности туризма как объекта управления.
8. Организация управления рекреационным комплексом за рубежом, возможность ее использования в России. Организации управления индустрией в России. Классификация рекреационных предприятий.
9. Цели и задачи сервисной организации, оказывающей рекреационные услуги. Классификация целей. Система целей организации. Дерево целей сервисной организации, оказывающей рекреационные услуги.
10. Внешняя среда менеджмента предприятий сферы сервиса. Внутренняя среда туристского бизнеса.

11. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды.
12. Содержательные теории мотивации.
13. Система мотивации труда сервисной организации, оказывающей рекреационные услуги.

Образец тестового задания

1. Основные отличия туриста от экскурсанта:
  - а) в организации посещения другой местности;
  - б) в целях путешествия;
  - в) в длительности путешествия.
2. Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства:
  - а) за пределы города;
  - б) за пределы страны на заработки;
  - в) на экскурсию в соседний город.
3. Внутренний туризм - это путешествия:
  - а) иностранных граждан по России;
  - б) граждан России по странам СНГ;
  - в) российских граждан по России.
4. Национальный туризм - это путешествия:
  - а) по России иностранных граждан;
  - б) по России иностранных граждан и иностранных туристов;
  - в) по России российских граждан и выезд российских граждан за пределы страны.
5. Из каких источников финансируется инсентив-тур?
  - а) из бюджета семьи;
  - б) из бюджета государства;
  - в) из бюджета коммерческих структур.
6. Что считается началом туристского маршрута?
  - а) выезд за пределы места постоянного пребывания;
  - б) первая услуга, оказываемая на маршруте в соответствии с приобретенным у турфирмы пакетом услуг;
  - в) дата полностью оплаченной покупки турпродукта.
7. Что считается окончанием туристского маршрута?
  - а) возвращение на постоянное место пребывания;
  - б) время пересечения государственной границы;
  - в) последняя услуга, оказываемая на туристском маршруте турфирмой.
8. Международный туризм - это путешествия:
  - а) иностранных граждан по России;
  - б) граждан России по иностранным государствам;
  - в) иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом.
9. Социальный туризм - это путешествия:
  - а) членов многодетных семей и инвалидов;
  - б) лиц третьего возраста (пенсионеров);
  - в) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.
10. Самодеятельный туризм - это путешествия:
  - а) организованные по экстремальным маршрутам;
  - б) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
  - в) самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.
11. Из каких источников может финансироваться эксклюзив-тур?
  - а) из бюджета семьи;
  - б) из бюджета коммерческих фирм;

в) из бюджета государства.

12. Что относится к туроператорской деятельности в России?

- а) продвижение турпродукта;
- б) формирование турпродукта;
- в) реализация турпродукта;
- г) иная деятельность.

13. Что относится к турагентской деятельности?

- а) разработка нового турпродукта;
- б) деятельность по продвижению и реализации турпродукта, полученного от опера-

тора.

14. Туристская путевка является документом:

- а) установленного образца;
- б) подтверждающим факт передачи туристского продукта;
- в) подтверждающим факт оказания туристских услуг.

15. Туристский ваучер - это документ установленного образца:

- а) подтверждающий факт передачи турпродукта;
- б) устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура;
- в) подтверждающий факт оказания услуг, входящих в состав тура.

16. Что входит в актив платежного баланса по статье «Туристские услуги/поездки»?

- а) поступления от продажи товаров и туристских услуг въездным туристам;
- б) суммы от приобретения туристских услуг и товаров выездными туристами в

стране

пребывания.

17. Какие из нижеперечисленных стран мира относятся к странам с положительным сальдо туристского баланса?

- а) Германия;
- б) Испания;
- в) Россия.

11

18. Какие из нижеперечисленных стран мира относятся к странам с отрицательным сальдо

туристского баланса:

- а) Япония;
- б) США;
- в) Россия.

19. Назовите цели путешествия, применяемые в международной туристской практике:

- а)
- б)
- в)
- г)
- д)

20. Назовите цели путешествия, используемые в отечественной туристской практике:

- а)
- б)
- в)
- г)
- д)

21. Гостиница-это:

- а) специализированное средство размещения туристов;
- б) коллективное средство размещения туристов, имеющее не менее 10 номеров;

- в) индивидуальное средство размещения туристов.
22. Категоризация гостиниц в России определяется:
- а) разрядами проживания;
  - б) количеством звезд в сертификате качества;
  - в) иными показателями.
23. В каком каталоге средств размещения вниманию клиентов и работников туристической индустрии предлагается две классификации гостиниц:
- а) BEST WESTERN ;
  - б) Best Eastern;
  - в) UTS.
24. В каталогах каких российских туристских фирм дается собственная классификация гостиниц:
- а) маршрутов компании «Роза ветров»;
  - б) корпорации «Академсервис»;
  - в) компании «Инна-тур».
25. Какой из каталогов средств размещения имеет специальное «Ценовое приложение»:
- а) Best Western;
  - б) Best Eastern;
  - в) Universe Travel Service.
26. В каком из каталогов гостиниц категория отеля приводится в «звездах», а классификация отеля в знаках (Т, ST, F, SF, D):
- а) Best Eastern;
  - б) UTS;
  - в) Best Western.
27. В какой валюте указывается стоимость гостиничных услуг в каталоге туристской компании «Роза ветров»:
- а) долл. США;
  - б) рублях;
  - в) валюте страны пребывания.
28. Что является минимальным и предельным элементом бронирования гостиничных услуг:
- а) место (койко-место) в гостинице;
  - б) номер в гостинице;
  - в) другое.
29. В каком из известных каталогов средств размещения указывается тип завтрака, включенного в стоимость проживания:
- а) в каталоге UTS;
  - б) в каталоге Best Eastern;
  - в) других каталогах.
30. Учитывается ли при определении стоимости гостиничного номера его определенное расположение, при котором из его окна или с балкона открывается определенный вид (на горы, на море и т.д.):
- а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю



#### Вопросы к первой аттестации

1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Коммерческие организации в сфере туризма.
3. Виды туристских организаций по функциональным признакам.
4. Формирование стратегии развития туризма.
5. Цели, задачи и миссия туристской организации.
6. Перспективный анализ туристской организации.
7. Эффективность управления туризмом.
8. Источники прибыли в туризме.
9. Факторы роста прибыли.
10. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы.
11. Характеристика объекта инвестирования.
12. Оценка инвестиционной деятельности.
13. Формирование инвестиционных программ.
14. Организация финансирования инвестиционной программы.
15. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям.
16. Понятие международного регулирования.
17. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
18. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
19. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля.
20. Взаимодействие с потребителями услуг. Формальные и неформальные связи.

#### Вопросы ко второй аттестации

1. Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений.
2. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений.
3. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика.
4. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия.
5. Смысл понятия «мотивация». Теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии.
6. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. МакКлелланда.
7. Понятие, виды и формы туризма. Рыночная модель социально-экономической системы туризма.
8. Типы туристов. Туристское предложение. Особенности туризма как объекта управления.
9. Организация управления туристским комплексом.
10. Функциональная структура туристского предприятия.
11. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления.
12. Иерархические организационные структуры управления.
13. Органические организационные структуры управления.
14. Проектирование организационных структур. Формальная и неформальная организации.
15. Содержание, виды и принципы планирования. Процесс планирования и виды планов.
16. Методы разработки планов. Способы планирования.
17. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
18. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения.

19. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.
20. Внешняя и среда туристского бизнеса.

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень вопросов к зачету:

1. Туристское обслуживание как предпринимательская деятельность.
2. Коммерческие организации в сфере туризма.
3. Виды туристских организаций по функциональным признакам.
4. Формирование стратегии развития туризма.
5. Цели, задачи и миссия туристской организации.
6. Перспективный анализ туристской организации.
7. Эффективность управления туризмом.
8. Источники прибыли в туризме.
9. Факторы роста прибыли.
10. Стратегические аспекты деятельности туристической фирмы.
11. Характеристика объекта инвестирования.
12. Оценка инвестиционной деятельности.
13. Формирование инвестиционных программ.
14. Организация финансирования инвестиционной программы.
15. Выбор инвестиционных программ по экономическим критериям.
16. Понятие международного регулирования.
17. Роль международных организаций в регулировании туристской деятельности.
18. Сущность и содержание понятия «менеджмент». Виды и функции менеджмента.
19. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля.
20. Взаимодействие с потребителями услуг. Формальные и неформальные связи.
21. Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений.
22. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений.
23. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика.
24. Основные этапы проектирования организационной структуры туристского предприятия.
25. Смысл понятия «мотивация». Теории мотивации. Политика кнута и пряника. Использование в управлении методов психологии.
26. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. МакКлелланда.
27. Понятие, виды и формы туризма. Рыночная модель социально-экономической системы туризма.
28. Типы туристов. Туристское предложение. Особенности туризма как объекта

- управления.
29. Организация управления туристским комплексом.
30. Функциональная структура туристского предприятия.
31. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления.
32. Иерархические организационные структуры управления.
33. Органические организационные структуры управления.
34. Проектирование организационных структур. Формальная и неформальная организации.
35. Содержание, виды и принципы планирования. Процесс планирования и виды планов.
36. Методы разработки планов. Способы планирования.
37. Стратегическое планирование. Текущее планирование.
38. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию решения.
39. Классификация управленческих решений. Процесс и методы принятия решений.
40. Внешняя и среда туристского бизнеса.

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает низший уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по об-	<i>Включает низший уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и ил-	хорошо		71-85

	разцу с большей степени самостоятельности и инициативы	люстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

### Основная литература

1. Бабаева А.А. Пути повышения эффективности и качества управления организацией // Качество и конкурентоспособность в XXI веке : материалы XVIII междунар. науч.-практ. конф. – Чебоксары, 2020. – С. 26-30.

2. Бурганова Л.И. Имидж организации как фактор повышения качества и эффективности управления // Проблемы и перспективы развития отрасли торговли в реализации непрямого государственного управления : материалы электрон. науч.-практ. конф. / отв. ред. И.Т. Насретдинов. – Казань, 2016. – С. 299-303. – Электрон. копия сборника доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28988378&selid=28988579> (дата обращения: 31.03.2023). – Доступ после регистрации.

3. Вахрушина М.А. Применение системы ключевых показателей эффективности как способ повышения качества управления организациями государственного сектора экономики / М.А. Вахрушина, С.В. Симонова // Бухгалтерский учет и налогообложение в бюджетных организациях. – 2020. – № 5. – С. 5-11.

4. Галиахметова Л.И. Социально-психологические качества руководителя как фактор повышения эффективности управления организацией // Инновационные проекты в области предпринимательства, образования, экологии, спорта и туризма : сб. по материалам докл. XV междунар. конф. молодых ученых / Рос. гос. пед. ун-т им. А.И. Герцена, Ин-т экономики и управления. – Санкт-Петербург, 2015. – С. 39-43.

### Дополнительная литература

1. Горбачева А.А. Анализ финансово-хозяйственной деятельности как фактор повышения качества и эффективности управления организацией / А.А. Горбачева, Г.Е. Литвинов, М.В. Кашкаха // Актуальные вопросы современного менеджмента: теория, методология, практика : сб. тр. участников междунар. науч.-практ. конф. / под ред. В.В. Некрасовой, А.А. Горбачевой. – Ростов-на-Дону, 2020. – С. 30-33. – Электрон. копия сборника доступна в науч. электрон. б-ке eLibrary. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=44308356&selid=44308511> (дата обращения: 31.03.2023). – Доступ после регистрации.

2. Калачева С.В. Сертификация как инструмент управления качеством для повышения результативности и эффективности деятельности организации // Конкурентоспособность территорий : материалы XXIV всерос. экон. форума молодых ученых и студ. /

отв. за вып. Я.П. Силин, В.Е. Ковалев. – Екатеринбург, 2021. – Ч. 1. – С. 16-20. – Электронная копия сборника доступна на сайте УрГЭУ. URL: <https://science.usue.ru/images/docs/itogi/konspo1.pdf> (дата обращения: 31.03.2023).

3 Люханова С. В. Менеджмент качества организации / С.В. Люханова. – Москва : Учеб.-метод. центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2022. – 386, [1] с. – (Высшее образование). – (Федеральный государственный образовательный стандарт). – Библиогр.: с. 371-376.

4. Сабитова П.М. Повышение эффективности системы управления организацией при создании системы менеджмента качества / П.М. Сабитова, В.Е. Соколова // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2016. – № 1. – С. 71-85. – Электронная копия доступна на сайте изд-ва "Аналитика РОДИС". URL: <http://www.publishing-vak.ru/file/archive-economy-2016-1/5-sabitova-sokolova.pdf> (дата обращения: 31.03.2023).

5 Соколинская З.А. Личностные качества руководителя как средство повышения эффективности управления организацией // Апгрейд социальных проектов: этапы стартапа. Обновление 2025 : материалы всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием / Моск. гос. психол.-пед. ун-т. – Москва, 2019. – С. 61-63. – Электронная копия сборника доступна на сайте МГППУ. URL: <https://mgppu.ru/resources/news/%D0%A1%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B9..pdf> (дата обращения: 31.03.2023).

## **10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.**

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)
- Проект цифровизации городского хозяйства «Умный город» <http://www.minstroyrf.ru/trades/gorodskaya-sreda/proekt-tsifrovizatsii-gorodskogokhozyaystva-umnyu-gorod/>

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управленческая экономика»**

**Шифр: 43.04.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Программа магистратуры: «Формирование и развитие сервисных  
организаций»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Сафонова И.Ю., канд. экон. наук, доцент  
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова



## Содержание

1. Наименование дисциплины «Управленческая экономика».....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Виды учебной работы по дисциплине.....	4
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.....	5
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	6
7. Методические рекомендации по видам занятий.....	7
8. Фонд оценочных средств.....	8
8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины.....	8
8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля.....	9
8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине.....	17
8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания.....	18
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	19
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	19
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	20
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	20

### 1. Наименование дисциплины: «Управленческая экономика».

**Цель изучения дисциплины:** «Управленческая экономика» является изучение основных принципов и методов, законов и институтов рыночной экономики для принятия экономически обоснованных управленческих решений в сфере сервиса и туризма.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
<i>ПК-2 Способен осуществлять руководство и организовать работу сервисного предприятия, организовывать работу ее коллектива, реализовывать внутренние и внешние стратегии социального взаимодействия</i>	<i>ПК-2.1 Осуществляет процесс руководства и организации работы сервисного предприятия ПК-2.2 Использует практики клиентоориентированного сервиса ПК-2.3 Осуществляет управление проектами, ресурсами и доходами предприятий в сфере сервиса</i>	<b>Знать:</b> -основы управления фирмой в условиях рисков и неопределенности среды, -основные законы рыночной экономики, -макроэкономические факторы, влияющие на деятельность предприятия, - содержание методов анализа экономической информации, -экономические основы руководства коллективом <b>Уметь:</b> - осуществлять отбор релевантной информации о хозяйственной деятельности экономических агентов и состоянии рынков -анализировать экономические процессы и факторы, уметь прогнозировать экономические показатели деятельности фирмы <b>Владеть:</b> - навыками оценки результатов анализа поведения экономических агентов и состояния рынков, необходимыми для осуществления управления предприятием в сфере сервиса

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.06 «Управленческая экономика» представляет собой дисциплину части, формируемой участниками образовательных отношений при подготовке студентов. Изучается на первом курсе во втором семестре.

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной

аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

## 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
1.	Тема 1. Фундаментальные основы управленческой деятельности в условиях рынка	Взаимосвязь экономической теории и менеджмента. Ограниченность ресурсов и безграничность потребностей. Эффективность распределения ресурсов на основе альтернативной стоимости. Экономические основы управления. Типы хозяйственных систем. Фирма как субъект рыночной экономики.
2.	Тема 2. Законы и особенности рыночного механизма	Потребитель, потребительские предпочтения. Учет особенностей формирования спроса и его эластичности в управленческих решениях. Формирование рыночного предложения и его эластичность. Рыночное равновесие: механизм формирования условий рыночного равновесия. Выигрыши продавцов и покупателей. Факторы рыночного равновесия. Государственное регулирование условий рыночного равновесия
3.	Тема 3. Микроэкономический анализ производственной деятельности фирмы	Показатели результатов производственной деятельности фирмы. Производственные функции. Выбор оптимальной комбинации

		факторов производства Маржинальный анализ. Динамика издержек в краткосрочном и долгосрочном периодах. Эффект масштаба и эффект охвата. Экономические и бухгалтерские издержки. Транзакционные издержки
4.	Тема 4. Модели поведения фирмы в условиях различий отраслевых рыночных структур	Условия и признаки рынков совершенной конкуренции. Условия, максимизирующие прибыль монополии. Антимонопольная политика государства Виды рынков несовершенной конкуренции. Оценка рыночной власти фирмы. Особенности рынка монополистической конкуренции. Рынок олигополии: барьеры входа и картельные соглашения. Ассиметричность информации. Принятие решений в условиях неопределённости и риска.

#### **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Фундаментальные основы управленческой деятельности в условиях рынка.

Тема 2. Законы и особенности рыночного механизма.

Тема 3. Микроэкономический анализ

Тема 4. Модели поведения фирмы в условиях различий отраслевых рыночных структур.

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема 1. Фундаментальные основы управленческой деятельности в условиях рынка. Экономическая теория и менеджмент. Экономические основы управления. Хозяйственные системы и структуры рынка. Фирма как субъект рыночной экономики.

Тема 2. Законы и особенности рыночного механизма.

Потребитель. Факторы, влияющие на поведение потребителя.

Учет особенностей формирования спроса и его эластичности в управленческих решениях.

Формирование рыночного предложения, его эластичность.

Условия установления рыночного равновесия.

Тема 3. Микроэкономический анализ

Модели и теории потребительского поведения. Показатели результатов производственной деятельности фирмы. Понятие, виды, динамика издержек. Эффект масштаба и эффект охвата.

Тема 4. Модели поведения фирмы в условиях различий отраслевых рыночных структур.

Модель поведения фирмы в условиях совершенной и несовершенной конкуренции.

Условия, максимизирующие прибыль монополии

Рынок олигополии.

Принятие решений в условиях неопределённости и риска.

Требования к самостоятельной работе студентов

*Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам:*

Тема 1. Фундаментальные основы управленческой деятельности в условиях рынка.

Тема 2. Законы и особенности рыночного механизма.

Тема 3. Микроэкономический анализ

Тема 4. Модели поведения фирмы в условиях различий отраслевых рыночных структур.

*Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение задач, выполнение практических заданий, выдаваемых на практических занятиях, по следующим темам:*

Законы и особенности рыночного механизма.

Микроэкономический анализ Практическое применение знаний об элементах и функциях рыночного механизма. Исследование спроса на конкретном рынке.

Анализ факторов, влияющих на спрос на товар (услугу). Исследование рынка для реализации проектов деятельности фирмы.

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретным ситуациям из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 1. Фундаментальные основы управленческой деятельности в условиях рынка	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	тестирование решение задач
Тема 2. Законы и особенности рыночного механизма.	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	тестирование решение задач
Тема 3. Микроэкономический анализ производственной деятельности фирмы	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	тестирование решение задач
Тема 4. Модели поведения фирмы в условиях различий отраслевых рыночных структур	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	тестирование решение задач решение кейса

## **8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля**

Тема 1. Фундаментальные основы управленческой деятельности в условиях рынка.

Тема 2. Законы и особенности рыночного механизма.

Тема 3. Микроэкономический анализ

Тема 4. Модели поведения фирмы в условиях различий отраслевых рыночных структур.

Тема 1. Фундаментальные основы управленческой деятельности в условиях рынка.

### **Примерные тестовые задания:**

Понятие экономической системы:

- тождественно понятию экономика,
- даёт детальное представление об экономике,
- шире понятия экономика,
- выражает сущность понятия экономика.

2. Услуги в отличие от материальных благ:

- не являются результатом производства,
- могут складироваться и образовывать запасы,
- характеризуются совпадением по времени процессов производства и потребления,
- не являются предметом изучения экономической науки.

3. К экономическим благам относятся:

- транспортные услуги,
- солнечный свет,
- автомобиль,
- земля,
- запасы полезных ископаемых

4. Общественными благами являются:

- услуги водоканала,
- услуги полиции,
- продукты питания,
- полезные ископаемые,
- государственное управление.

5. К типам хозяйственных систем относятся:

- развивающаяся, рыночная, централизованная,
- феодальная, капиталистическая, коммунистическая,
- рыночная, смешанная, коммунистическая,
- традиционная, централизованная, рыночная.

6. В чём состоит главное преимущество рыночной экономики по сравнению с другими хозяйственными системами?

- ориентирована на решение социальных проблем населения,
- обеспечивает быстрое перераспределение ресурсов,
- характеризуется высокой эффективностью экономической деятельности,
- гарантирует высокое качество производимых товаров и услуг.

### **Примерная задача:**

Задача.

Три бригады студентов вышли на уборку овощей. В первой бригаде состоит 20 чел., во 2-й -15 чел., в 3-й -10 чел.

Средняя производительность 1 человека в сборе картофеля

В 1-й бригаде -120 кг/раб. день

Во 2-й бригаде – 140 кг/ раб. День,

В 3-й бригаде – 200 кг/ раб. День.

Сначала бригады работали по отдельности. Потом решили объединить свои усилия и ввести такое межбригадное разделение труда, чтобы до минимума сократить уборочный сезон.

Необходимо найти альтернативную стоимость сбора моркови в каждой бригаде. Предложить наиболее эффективное разделение труда. Построить кривую производственных возможностей каждой из трех бригад в отдельности и после объединения.

## Тема 2. Законы и особенности рыночного механизма

### Примерные тестовые задания:

1. Какой принцип распределения доходов используется в рыночной экономике?
  - распределение по труду,
  - распределение по потребностям,
  - распределение по капиталу,
  - распределение на основе рыночных цен факторов производства,
  - распределение по конечному результату.
2. Укажите наиболее точное определение рыночного спроса:
  - потребность покупателя в товаре,
  - платёжеспособная потребность покупателя в товаре,
  - доход, направляемый потребителем на покупку товара,
  - выручка фирмы от продажи товара,
  - характеристика поведения покупателя.
3. Содержание эффекта дохода, используемого для обоснования закона спроса, означает:
  - потребители при неизменном доходе смогут купить больше товара, если цена на него понизится,
  - потребители смогут купить больше товара, если их доходы увеличатся,
  - при повышении цены товара покупательная способность доходов понизится,
  - доходы потребителей должны постоянно увеличиваться.
4. Что из перечисленного ниже характеризует эффект замещения, который используется для доказательства закона спроса?
  - при повышении цены товара потребителям выгодно заменить подорожавший товар другим, аналогичного назначения,
  - если цена мандаринов повысится, то покупатели будут больше покупать апельсинов,
  - покупатели склонны заменять дорогие товары более дешёвыми,
  - всё верно.
5. Что из перечисленного ниже является исключением из закона спроса?
  - более дорогой товар оценивается покупателем как более качественный, поэтому спрос на него может быть больше, чем на дешёвый товар,
  - если наблюдается повышение цен на все товары, то покупатели увеличат спрос на более доступные и дешёвые товары, несмотря на их удорожание,
  - случае ажиотажного спроса потребители будут покупать больше, несмотря на рост цен на товары, опасаясь их дальнейшего подорожания,
  - более дешёвый товар оценивается покупателями как более качественный, поэтому спрос на него может быть больше, чем на более дорогой.
6. Что из перечисленного ниже приведёт к повышению рыночного предложения товаров?
  - сокращение импорта товара в страну,
  - увеличение спроса на товар,



- повышение цен на бензин,
- снижение уровня налогообложения бизнеса,
- переход на энергосберегающие технологии.

7. Условия рыночного равновесия устанавливаются:
- соглашением между продавцами и покупателями,
  - государством,
  - конкуренцией между участниками рынка,
  - не существуют на реальном рынке.

### Примерная задача:

Задача. Функция предложения товара имеет вид:  $Q_s=40+2p$ . Спрос представлен следующей таблицей:

P	30	35	40	60	65
$Q_D$	140	130	120	80	70

- А. Определите линейную функцию спроса.
- Б. Определите условия рыночного равновесия.
- В. Определите состояние рынка, если цена товара равна 60.
- Г. Определите объём реализации товара, если цена товара будет равна 60.
- Д. Определите выигрыши продавцов и покупателей.
- Е. Определите эластичность спроса и предложения по цене в точке равновесия.
- Ж. Определите, при какой цене и объёме реализации выручка продавца будет максимальной. Рассчитайте максимально возможную выручку.
- З. Определите изменения условий равновесия и выигрышей продавцов и покупателей, если в результате успешной рекламной кампании спрос увеличился на 10%.
- И. Определите изменение условий равновесия, если прогнозируется увеличение доходов покупателей на 15%, эластичность спроса по доходу равна 2.
- К. Определите изменение условий равновесия, выручки продавцов и доходов государственного бюджета, если будет установлен налог с продаж в размере 20% от цены товара.
- Л. Определите изменение условий равновесия, выручки продавцов и доходов государственного бюджета, если будет введён акциз в размере 20% от цены товара, который платит продавец
- М. Определите изменение условий равновесия, выручки продавцов и расходов государственного бюджета, если будет введена дотация покупателям в размере 20% от цены товара.
- Н. Определите изменение условий равновесия, выручки продавцов и расходов государственного бюджета, если будет введена дотация продавцам в размере 20% от цены товара.

Тема 3. Микроэкономический анализ производственной деятельности фирмы

### Примерные тестовые задания:

1. Что из перечисленного ниже является характеристикой фирмы как субъекта рыночных отношений?
- является производителем и продавцом товара,
  - самостоятельно распределяет доходы от реализации товара,
  - занимается предпринимательской деятельностью,
  - обладает неограниченной свободой деятельности,
  - не может устанавливать зарплату ниже минимальной по региону.

2. Фирма как коммерческая организация

- занимается только производством материальных благ,
- не может работать в сфере услуг,
- работает с целью увеличения финансового результата,
- распределяет прибыль между участниками юридического лица,
- несёт ответственность по обязательствам своим имуществом

3. В отличие от фирмы предприятие:

- самостоятельно выбирает сферу деятельности,
- является собственником используемого имущества,
- не может получать прибыли,
- не может самостоятельно выбирать условия реализации товара
- является юридическим лицом

4. Какая особенность общества с ограниченной ответственностью является причиной широкого распространения данной организационно-правовой формы?

- отсутствие ответственности учредителей за результаты деятельности общества,
- наличие специального закона, регулирующего деятельность ООО,
- соответствие ООО масштабам среднего бизнеса,
- льготное налогообложение.

5. Если во главе фирмы стоит наёмный менеджер, то, вероятнее всего, целью её деятельности будет:

- максимизация прибыли,
- увеличение доли рынка,
- максимально полное удовлетворение потребностей населения товарами, производимыми фирмой.
- повышение рыночной цены компании.

6. Разделение функций собственности и управления означает:

- специализация труда менеджеров,
- разделение доходов собственников на заработную плату и дивиденды,
- передачу функции управления компанией наёмному менеджеру,
- передачу собственности по наследству,
- отстранение собственника капитала от управления бизнесом.

7. Чистая прибыль используется:

- на уплату налогов,
- на выплату дивидендов,
- на формирование премиальных фондов для стимулирования труда сотрудников,
- на инвестиции с целью развитие бизнеса.

8. В чём различие между бухгалтерскими и экономическими затратами фирмы?

- бухгалтерские издержки определяются в денежном выражении, а экономические - в натуральном,
- бухгалтерские затраты – это стоимость израсходованных ресурсов, а экономические - это стоимость альтернативных вариантов затрат,
- экономические издержки отличаются от бухгалтерских на величину неявных издержек,
- бухгалтерские издержки определяются по бухгалтерскому балансу, а экономические - по формуле  $TC = FC + AVC \times Q$ .

**Примерные задачи:**

1. Небольшая книготорговая фирма покупает продукцию на реализацию, стоимость которой составляет 400 тыс. руб. в месяц, выплачивает заработную плату двум работникам (бухгалтеру и товароведу) в размере 40 и 25 тыс. руб. в месяц. Аренда помещения обходится фирме в 35 тыс. руб. в месяц. Все эти расходы предполагают авансирование денежных средств на расчетном счете. Процент по срочным вкладам в банке -10% годовых. Предприниматель, занимающийся организацией данного бизнеса, вынужден был отказаться от другого проекта, который мог принести ему предпринимательский доход в размере 100 тыс. руб. экономическая прибыль фирмы в текущем месяце оказалась отрицательной – 35 тыс. руб.

Определить: а) бухгалтерские издержки и экономические издержки фирмы, б) выручку фирмы в текущем месяце, в) бухгалтерскую прибыль фирмы в текущем месяце – абсолютную величину и в % к бухгалтерским издержкам (рентабельность производства).

Тема 4. Модели поведения фирмы в условиях различий отраслевых рыночных структур

#### **Примерные тестовые задания:**

Общими чертами рынков монополистической и совершенной конкуренции являются:

- продажа однородных товаров,
  - отсутствие контроля над рыночной ценой товара,
  - множество продавцов и покупателей, на рынке,
  - отсутствие неопределимых барьеров для вхождения на рынок,
  - доступность полной информации о товаре и рыночной цене.
2. «Барьерами» для проникновения в отрасль новых производителей могут выступать:
- незначительный размер первоначального капитала,
  - низкие издержки производства,
  - законодательное оформление исключительных прав на новый товар,
  - патенты и лицензии,
  - государственное регулирование цены товара.
3. Отличительными особенностями рынка монополистической конкуренции по сравнению с рынком совершенной конкуренции являются:
- множество продавцов и покупателей товара,
  - продажа товаров под торговыми марками, товарными знаками,
  - отсутствие неопределимых барьеров для вхождения в отрасль,
  - выпуск однородных товаров,
  - неценовые методы конкурентной борьбы.
4. Причинами возникновения открытых монополий являются:
- патенты на изобретения,
  - неэффективная антимонопольная политика государства,
  - преимущества крупных предприятий в уровне издержек,
  - конкурентная борьба, которая приводит к увеличению доли рынка победителями,
  - поощрение государством образования крупных компаний.
5. Какое из следующих утверждений относится к характеристике рынка олигополии:
- большое число фирм производит дифференцированную продукцию,
  - однородная или дифференцированная продукция производится несколькими фирмами,
  - большое число фирм производит однородную продукцию при слабом контроле над ценами
  - товар производится одной фирмой.
6. Разные тарифы на электроэнергию для физических и юридических лиц – это пример:
- правильной ценовой политики,
  - стремления энергетиков учитывать социальный фактор, т.е. невысокие доходы населения,
  - ценовой дискриминации,

- дифференцированной ценовой политики.

7. Какие из следующих утверждений относятся к характеристике рынка олигополии:

- небольшое число фирм производит однородную продукцию,
- однородная продукция производится па двух фирмах при частичном контроле над ценами,
- большое число фирм производит однородную продукцию при слабом контроле над ценами,
- в авиастроении США 8 крупнейших фирм производят 81% продукции.

#### **Примерные тестовые задания:**

Фирма работает на рынке совершенной конкуренции, имея функцию совокупных издержек вида:  $TC = 2000 + 2Q + Q^2$ . Рыночная цена товара, который она производит и продаёт, равна 200 руб. Определите:

- 1) Объём производства и реализации, при котором фирма будет иметь максимальную прибыль.
- 2) Выручку от реализации.
- 3) Совокупные издержки.
- 3) Объём максимальной прибыли.
- 3) Рентабельность продаж.
- 4) Рентабельность операционной деятельности.

2. Фирма производит и продаёт гречневую крупу. Функция спроса на её товар имеет вид:  $Q_D = 240 - 4P$ . Функция издержек производства имеет вид:  $TC = 500 + Q^2 + 2Q$ . Определите:

- 1) Объём производства и реализации, а также цену реализации, при которых прибыль фирмы будет максимальной.
- 2). Объём максимальной прибыли.
- 3) Как изменятся условия максимизации прибыли и объём максимальной прибыли, если фирма увеличила расходы на рекламу, что привело к увеличению постоянных издержек на 10%, в результате рекламной акции спрос на товар увеличится на 20%?
- 4) Как изменятся условия максимизации прибыли и объём прибыли, если фирма планирует увеличить расходы на упаковку товара, что приведёт к увеличению средних переменных издержек на 10%, при этом планируется, что спрос на товар увеличится на 20%

#### **Примеры кейсов.**

##### **1. Кейс «Прощай ТЕЛЕ 2, здравствуй Ростелеком?»**

Телекоммуникационная отрасль в России в 2011 году отметила юбилей: 9 сентября 1991 г. в Петербурге был совершен первый звонок с сотового телефона в России, который положил начало развитию новой отрасли. На протяжении этого времени сегмент являлся основным драйвером роста российского рынка телекоммуникационных услуг, чему способствовали активное развитие сетей операторами, снижение стоимости услуг сотовой связи в целом, на фоне общего роста доходов населения, и, как следствие, увеличения потребительской активности.

На настоящий момент в России сформировался зрелый рынок сотовой связи, сравнимый по ряду параметров со многими развитыми странами (уровень проникновения услуг связи 160% по сравнению с численностью населения).

В России среди сотовых операторов выделяются три компании — МТС, Мегафон, Билайн. Они имеют наибольшее число абонентов. Остальные сотовые операторы имеют значительно меньше клиентов и представлены только в отдельных регионах РФ.

Популярными операторами, но не входящими в «большую тройку», можно было назвать Tele2, Ростелеком, Смартс. Общее число действующих операторов сотовой связи в России составляет более сотни.

Позиции крупнейших операторов сотовой связи в России приведены в таблице (2012 г.)

	МТС	Мегафон	Билайн	Теле 2	Ростелеком
Доля оператора на рынке, %	30,8	27,4	24,6	9,6	5,7

Начав работу на российском рынке в 2003 году с запуска сети GSM в нескольких регионах, Tele2 Россия прошла путь от небольшого регионального оператора до игрока федерального уровня.

В России Tele2 строила бизнес по уникальной для телекоммуникационного рынка модели, которая уже доказала свою эффективность: качественные услуги по низким ценам.

Тарифы компании в среднем были ниже региональных на 20-25%. В начале октября 2012 г. Tele2 анонсировал тарифное предложение по услугам международного роуминга, которое в несколько раз выгоднее имевшихся на рынке.

Политика более низких тарифов достигалась, прежде всего, за счёт экономии на постоянных издержках, операционных затратах. Осуществлялся жесткий контроль, суровая тендерная политика. Использовался принцип четырех глаз, когда любой договор, любую сделку смотрит 2- 4 человека. Помогал экономить масштаб компании, оптимизация денежных потоков и передача многих вопросов на аутсорсинг. Количество абонентов в расчёте на одного сотрудника Теле2 в разы превосходило аналогичный показатель в компаниях – конкурентах.

В компании существовало всего два простых тарифных плана, в которых потребителю легко разбираться. Подключиться к Теле2 можно в сети монобрендовых салонов.

Однако, с развитием рынка набор услуг значительно расширяется, а их оказание, как правило, носит пакетный характер. Число мобильных сервисов на сегодняшний день очень велико, они отличаются по структуре, имеют различные уровни тарификации в отдельных подсегментах и даже для отдельно взятых компаний.

Стратегия «дискаунтера» принесла компании десятки миллионов пользователей и вывела в лидеры практически сложившегося рынка. Но развиваться дальше без административного ресурса в России Tele2 не смогла. Не получив лицензий ни на 3G, ни на 4G, компания с трудом видела свои дальнейшие перспективы. В конце марта 2013 г. шведская телекоммуникационная компания Tele2 продала своё российское подразделение группе ВТБ.

В настоящее время произошло объединение активов Теле2 и компании Ростелеком, в конце 2014 г. появился четвёртый федеральный оператор мобильной связи Т2 РТК Холдинг. Эксперты считают, что нынешняя стратегия компании сильно поменяется

#### **Вопросы для обсуждения:**

- 1). Какие факты дают основания считать рынок услуг мобильной связи олигополией?
- 2). К какому типу товара можно отнести услуги мобильной связи: однородный или дифференцированный? Что означает политика предоставлять пакеты услуг?

3). Какая конкурентная стратегия принесла успех компании на российском рынке? Как и почему происходит изменение конкурентных стратегий основных участников рынка мобильной связи?

4). Существуют ли барьеры входа на такие рынки? Какие особенности российского рынка мобильной связи привели к смене собственника «Теле 2»?

## 2. Оценка степени концентрации на рынке поисковых систем

Согласно исследованиям аналитического агентства comScore, российский портал Яндекс в 2007 г. Вошел в рейтинг 10 крупнейших игроков глобального поискового рынка, заняв последнее место. Только за декабрь 2007 г. Яндекс обработал 566 млн поисковых запросов, что составило 0,9% от всего мирового объема. Яндексу в рейтинге ведущих 10 поисковых сервисов удалось обогнать китайский интернет-ресурс (531 млн запросов, доля 0,8%). Первые места в глобальном рейтинге comScore заняли Google (41,3 млрд запросов, доля 62,4%), Yahoo! (8,5 млрд запросов, доля 12,8%) и Baidu.com (3,4 млрд запросов, доля 5,2%), на которые приходится более 80% глобального рынка поисковиков.

Однако эксперты убеждены, что у российской компании, владеющей порталом Яндекс, есть значительный потенциал роста. Это обусловлено значительными темпами роста Рунета в сравнении с западными странами, где интернет-аудитория достигла насыщения. В связи с этим Яндекс вполне может подняться в рейтинге еще выше, полагают эксперты.

Выручка компании в 2006 г. Выросла на 107% и составила 72,6 млн долл., чистая прибыль увеличилась на 139% и достигла 29,9 млн долл.

В России лидерами поискового рынка являются Яндекс, Google, Rambler. По данным LiveInternet, в декабре 2007 г. На долю Яндекса пришлось 54,5% поисковых запросов, Google -17,2%, Rambler-15,6%.

### Вопросы и задания

1. Как оценивается уровень концентрации рынка?
2. Определите, чему равны  $H$  и  $CR3$  на глобальном рынке поисковых систем.
3. Определите, чему равны  $H$  и  $CR3$  на российском рынке поисковых систем.
4. Как можно охарактеризовать эти рынки?<sup>1</sup>
5. Какие изменения происходят в настоящее время (2019-2022 гг.) на рынке поисковых систем?

## 2. Кейс.

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства (уточнить конкретным примером определенного региона) появились новые сегменты – «деловая женщина», «отдых с детьми», «свадебное путешествие». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данных сегментов?

Вопросы к моделируемой ситуации:

1. Дайте краткую характеристику сегмента «деловая женщина», «отдых с детьми», «свадебное путешествие»?
2. Какие данные необходимы для изучения спроса на услугу?
3. Какие факторы будут влиять на формирование цены на данных сегментах рынка?

---

<sup>1</sup> Третьякова Е.А. Управленческая экономика: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е.А. Третьякова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 329 с.

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

*Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой:*

1. Понятие и предмет управленческой экономики.
2. Цели и стимулы экономических агентов.
3. Необходимость выбора, содержание и критерии рациональных экономических решений.
4. Выработка решения в условиях определенности. Предельный анализ деятельности организации.
5. Принципы принятия экономических решений в условиях различных хозяйственных систем.
6. Принципы принятия экономических решений в условиях рыночной хозяйственной системы.
7. Национальные модели смешанных экономик.
8. Характерные особенности фирмы как экономического агента. Фирма и предприятие.
9. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности.
10. Экономические основы руководства коллективом
11. Альтернативные цели деятельности фирмы.
12. Анализ и оценка состояния ресурсного потенциала фирмы.
13. Экономические показатели результатов производственной деятельности фирмы. Сравнительная динамика показателей совокупного выпуска, среднего и предельного продукта.
14. Количественные характеристики фирмы: мелкие, средние и крупные фирмы. Выбор оптимального масштаба деятельности.
15. Финансовые результаты деятельности фирмы. Функции и факторы прибыли.
16. Оценка эффективности деятельности фирмы: показатели производительности труда, фондоотдачи и рентабельности.
17. Определение, обоснование и исключения из закона спроса.
18. Неценовые факторы спроса.
19. Виды и показатели эластичности спроса.
20. Понятие предложения и объема предложения. Методы представления предложения.
21. Неценовые факторы предложения.
22. Показатели эластичности спроса.
23. Условия и механизм установления рыночного равновесия. Оценка рыночной конъюнктуры.
24. Государственное регулирование условий рыночного равновесия. Влияние налогов на рыночную цену и объем реализации.
25. Содержание процесса производства. Виды и свойства факторов производства. Закон убывающей отдачи.
26. Понятие и виды производственных функций.
27. Экономический смысл параметров производственных функций. Прогнозирование объема выпуска на основе производственных функций.
28. Критерий определения комбинации факторов производства, при которой фирма минимизирует издержки на заданный объем выпуска.
29. Критерий определения комбинации факторов производства, при которой фирма максимизирует прибыль.
30. Транзакционные издержки в деятельности фирмы, их влияние на выбор стратегии развития.
31. Постоянные и переменные издержки в краткосрочном периоде: определение, примеры, графики, анализ динамики.

32. Средние и предельные издержки: формулы, графики и анализ динамики.
33. Динамика издержек в долгосрочном периоде. Эффекты масштаба производства.
34. Экономические и бухгалтерские издержки. Неявные издержки и нормальная прибыль.
35. Модель максимизации прибыли или минимизации убытков фирмы в условиях рынка совершенной конкуренции.
36. Причины существования и виды монополий.
37. Количественная оценка рыночной власти.
38. Определение объёма и цены реализации, максимизирующих прибыль и доход монополиста. Безвозвратные потери общества от существования монополии.
39. Модели и методы антимонопольной политики.
40. Способы дифференциации товара. Особенности рынков дифференцированных товаров.
41. Модель поведения фирмы на рынке монополистической конкуренции. Анализ стратегии дифференциации.
42. Модель олигополистического рынка.
43. Корпоративные и некорпоративные модели поведения фирмы на олигополистическом рынке (лидерство, картельные соглашения).

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка (зачет с оценкой)	БРС, освоения (рейтинговая оценка) %
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические	хорошо	71-85



	степени самостоятельности и инициативы	положения или обосновывать практику применения		
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	Менее 55

### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

#### Основная литература

1. Управленческая экономика : учебное пособие / Г. В. Голикова, Д. С. Петров, И. В. Трушина, Н. В. Голикова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 216 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-010421-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002359>
2. Бурганов, Р. А. Управленческая экономика : учеб. пособие / Р.А. Бурганов. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <https://new.znanium.com>]. — (Высшее образование: Магистратура). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_58eb3de0530986.2821457](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_58eb3de0530986.2821457). - ISBN 978-5-16-012523-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1948250>

#### Дополнительная литература

1. Сажина, М. А. Управленческая экономика : учебник / М.А. Сажина. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 208 с. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-8199-0907-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1922313>
2. Управленческая экономика: учеб. и практикум для бакалавриата и магистратуры/ [Е. В. Пономаренко [и др.] ; под общ. ред. Е. В. Пономаренко, В. А. Исаева; Рос. ун-т Дружбы народов. - Москва: Юрайт, 2023. 216 с.
3. Джейли Дж. А. Микроэкономика: продвинутый уровень : учебник/ Дж. А. Джейли, Ф. Дж. Рени ; [пер. с англ. Е. В. Покатович [и др.] ; под науч. ред.: В. П. Бусыгина, М. И. Левина, Е. В. Покатович; Гос. ун-т - высш. шк. экономики. - М.: Изд. дом Гос. ун-та - Высш. шк. экономики, 2011. - 733 с.
4. Мэнкью, Н. Г. Принципы микроэкономики: [учеб. для вузов : пер. с англ.]/ Н. Грегори Мэнкью. - 4-е изд.. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2012. - 585 с.
5. Пиндайк, Р. С. Микроэкономика: [учеб. для вузов]/ Р. С. Пиндайк, Д. Л. Рубинфельд. - 5-е изд.. - М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2012. - 606 с.

### 10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM

- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантиана (<https://elib.kantiana.ru/>)

### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
образования «Балтийский федеральный университет  
имени Иммануила Канта»  
Высшая школа гостеприимства**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И РАЗВИТИЕ ПОТЕНЦИАЛА»**

**Шифр: 43.04.01**  
**Направление подготовки: «СЕРВИС»**  
**Профиль: «ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ СЕРВИСТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ»**

**Квалификация (степень) выпускника: магистр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** (Гикс Светлана Валентиновна, ст. преподаватель).

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «23» января 2023 г.

Председатель Ученого совета кластера

Канд. юрид. наук, доцент

Д. Г. Житиневич

Руководитель ОП

В.Ф. Гужова

## Содержание

1. Наименование дисциплины «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И РАЗВИТИЕ ПОТЕНЦИАЛА»
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
4. Виды учебной работы по дисциплине.
5. Содержание дисциплины, в том числе практической подготовки в рамках дисциплины, структурированное по темам.
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
7. Методические рекомендации по видам занятий
8. Фонд оценочных средств
  - 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины
  - 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля
  - 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине
  - 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

**1.Наименование дисциплины:  
«УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И РАЗВИТИЕ ПОТЕНЦИАЛА»**

**Цель изучения дисциплины:**

является ознакомление студентов с основными методами, принципами и функциями управления персоналом, используемых в индустрии гостеприимства, а также в обучении студентов формам и методам отбора и найма персонала, планированию карьеры и формированию резерва руководящих кадров туристских фирм.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Код и содержание компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Результаты обучения по дисциплине
УК-5	УК-5.1 УК-5.2	<p><b>Знать:</b> теоретические и методологические подходы к управлению персоналом; содержание работы по управлению персоналом; механизм работы подразделений управления персоналом; социально-психологические и экономические особенности управления персоналом;</p> <p><b>Уметь:</b> организовать работу подразделения управления персоналом; обеспечить организацию персоналом, способным реализовать стратегию предприятия; формировать резерв персонала предприятия; мотивировать персонал предприятия</p> <p><b>Владеть:</b> способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовности нести за них ответственность; способностью применять основные положения и инструментарий (методы) социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач; способностью к социальному взаимодействию и профессиональному общению, готовностью к коллективной работе в команде и организации и организации работы малых коллективов - исполнителей; способностью к профессиональной мобильности, критическому переосмыслению накопленного опыта, изменению при необходимости профиля профессиональной деятельности.</p>
УК-6	УК-6.1 УК-6.2 УК 6.3	<p><b>Знать:</b> способы совершенствования собственной деятельности и ее приоритеты на основе самооценки</p> <p><b>Уметь:</b> определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>

		<b>Владеть:</b> индивидуально значимыми\ способами самоорганизации и саморазвития, выстраивать гибкую профессионально-образовательную траекторию
--	--	--

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

#### Дисциплина «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И РАЗВИТИЕ ПОТЕНЦИАЛА»

представляет собой дисциплину ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ части блока дисциплин подготовки студентов.

### 4. Виды учебной работы по дисциплине.

Виды учебной работы по дисциплине зафиксированы учебным планом основной профессиональной образовательной программы по указанному направлению и профилю, выражаются в академических часах. Часы контактной работы и самостоятельной работы студента и часы, отводимые на процедуры контроля, могут различаться в учебных планах ОПОП по формам обучения. Объем контактной работы включает часы контактной аудиторной работы (лекции/практические занятия/ лабораторные работы), контактной внеаудиторной работы (контроль самостоятельной работы), часы контактной работы в период аттестации. Контактная работа, в том числе может проводиться посредством электронной информационно-образовательной среды университета с использованием ресурсов сети Интернет и дистанционных технологий

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане). Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

Наименование раздела	Содержание раздела
1. Управление персоналом как интегральный компонент общего процесса управления	Личный подход к управлению персоналом
2. Концептуальные подходы к управлению персоналом предприятия	Аппарат службы управления персоналом. Контора по найму; отдел трудовых отношений; медицинская служба; служба бытового обслуживания; ремонтно-эксплуатационная служба; подразделения, занимающиеся организацией оплаты труда; служба связи с сотрудниками
3. Организационное проектирование системы управления персоналом	Организационное проектирование системы управления персоналом Ситуация Цель. Изучение влияние внешних условий на функционирование организации.
4. Кадровое планирование	сколько работников, какой квалификации, когда и где будут необходимы фирме; каким образом привлечь нужный и сократить

	излишний персонал без нанесения социального ущерба; кому и в каком размере будет реализована готовая продукция; каким образом обеспечить развитие персонала и поддерживать знания в соответствии с запросами производства; каких затрат потребуют запланированные кадровые мероприятия;
5.Подбор, отбор, наем и адаптация персонала	Служба занятости, ярмарка вакансий, кадровые агентства, кадровый аудит, учебные заведения. Объявления в СМИ, личные знакомства, обращение к сотрудникам своей фирмы, ротация кадров, Интернет, заочное знакомство с претендентом, предварительное собеседование, совершенствование рабочего места кандидата, тестирование, итоговое собеседование
6.Оценка, аттестация и обучение персонала	определение и улучшение качественного состава персонала, более эффективное использование работников, совершенствование нормирования труда, повышение ответственности за порученное дело, повышение деловой и общественной активности персонала
7.Мотивация персонала	Оплата временной работы
8.Оценка эффективности управления персоналом	Оценка текучести кадров и абсентеизма
Тема 9. Стратегия управления персоналом	Стратегическое управление персоналом Стратегия управления персоналом организации: назначение и основные элементы
Тема 10 Социальная ответственность, наставничество.	Ответственность субъектов бизнеса за соблюдение норм и правил, влияющих на качество жизни отдельных социальных групп и общества в целом. Наставничество, как процесс обмена знаниями, социальным опытом
Тема 11. Социальный менеджмент.	Социальный менеджмент в современных российских условиях.
Тема 12. Делопроизводство в кадровой службе	Организация работы кадровой службы. Правила оформления управленческих документов.Изменение анкетно-биографических данных работника. Трудовой договор (контракт). Трудовая книжка. Оценка деятельности работника. Документы о материальной и административной ответственности. Документы и регистрационные формы по делопроизводству. Программное обеспечение в работе кадровых служб.
Тема 13. Регламентация управления персоналом на предприятии	Нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом Роль коллективного договора в управлении персоналом
Тема 14. Организационная культура и управление персоналом	Влияние организационной культуры на управление Персоналом; Типы организационных культур; Управление персоналом в условиях Различных национальных культур
Тема 15. Управление поведением персонала	Поведение личности как объект управления Включение человека в организацию
Тема 16. Развитие персонала	Понятие и виды карьеры персонала Планирование карьеры менеджера



## **6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Рекомендуемая тематика учебных занятий в форме контактной работы:

Рекомендуемая тематика учебных занятий *лекционного* типа (предусматривающих преимущественную передачу учебной информации преподавателями):

Тема 1. Управление персоналом как интегральный компонент общего процесса управления

Тема 2 Концептуальные подходы к управлению персоналом предприятия

Тема 3. Организационное проектирование системы управления персоналом

Тема 4. Кадровое планирование

Тема 5. Подбор, отбор, наем и адаптация персонала

Тема 6. Оценка, аттестация и обучение персонала

Тема 7. Мотивация персонала

Тема 8. Оценка эффективности управления персоналом

Тема 9. Стратегия управления персоналом

Тема 10 Социальная ответственность, наставничество.

Тема 11. Социальный менеджмент.

Тема 12. Делопроизводство в кадровой службе

Тема 13. Регламентация управления персоналом на предприятии

Тема 14. Организационная культура и управление персоналом

Тема 15. Управление поведением персонала

Тема 16. Развитие персонала

Тематика *практических* занятий:

Тема 1. Управление персоналом как интегральный компонент общего процесса управления

Вопросы для обсуждения: Личный подход к управлению персоналом.

Тема 2 Концептуальные подходы к управлению персоналом предприятия

Вопросы для обсуждения: Аппарат службы управления персоналом. Конттора по найму; отдел трудовых отношений;

Тема 3. Организационное проектирование системы управления персоналом

Вопросы для обсуждения: Организационное проектирование системы управления персоналом Ситуация Цель. Изучение влияние внешних условий на функционирование организации.

Тема 4. Кадровое планирование.

Вопросы для обсуждения: сколько работников, какой квалификации, когда и где будут необходимы фирме; каким образом привлечь нужный и сократить излишний персонал без нанесения социального ущерба; кому и в каком размере будет реализована готовая продукция; каким образом обеспечить развитие персонала и поддерживать знания в соответствии с запросами производства; каких затрат потребуют запланированные кадровые мероприятия;

Тема 5. Подбор, отбор, наем и адаптация персонала

Вопросы для обсуждения: Служба занятости, ярмарка вакансий, кадровые агентства, кадровый аудит, учебные заведения. Объявления в СМИ, личные знакомства, обращение к сотрудникам своей фирмы, ротация кадров, Интернет, заочное знакомство с претендентом, предварительное собеседование, совершенствование рабочего места кандидата, тестирование, итоговое собеседование.

Тема 6. Оценка, аттестация и обучение персонала

Вопросы для обсуждения: определение и улучшение качественного состава персонала, более эффективное использование работников, совершенствование нормирования труда, повышение ответственности за порученное дело, повышение деловой и общественной активности персонала

Тема 7. Мотивация персонала

Вопросы для обсуждения: Оплата временной работы

Тема 8. Оценка эффективности управления персоналом

Вопросы для обсуждения: Оценка текучести кадров и абсентеизма

## **Требования к самостоятельной работе студентов**

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы, по следующим темам:

Управление персоналом как интегральный компонент общего процесса управления; Концептуальные подходы к управлению персоналом предприятия; Организационное проектирование системы управления персоналом; Кадровое планирование; Делопроизводство в кадровой службе; Регламентация управления персоналом на предприятии; Организационная культура и управление персоналом; Управление поведением персонала

2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение задач, выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях, по следующим темам:

Подбор, отбор, найм и адаптация персонала; Оценка, аттестация и обучение персонала; Мотивация персонала; Оценка эффективности управления персоналом; Стратегия управления персоналом; Социальная ответственность, наставничество; Социальный менеджмент; Развитие персонала

Руководствуясь положениями статьи 47 и статьи 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» научно-педагогические работники и иные лица, привлекаемые университетом к реализации данной образовательной программы, пользуются предоставленными академическими правами и свободами в части свободы преподавания, свободы от вмешательства в профессиональную деятельность; свободы выбора и использования педагогически обоснованных форм, средств, методов обучения и воспитания; права на творческую инициативу, разработку и применение авторских программ и методов обучения и воспитания в пределах реализуемой образовательной программы и отдельной дисциплины.

Исходя из рамок, установленных учебным планом по трудоемкости и видам учебной работы по дисциплине, преподаватель самостоятельно выбирает тематику занятий по формам и количеству часов проведения контактной работы: лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации (по курсовым работам/проектам – при наличии курсовой работы/проекта по данной дисциплине в учебном плане).

Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения. В случае реализации образовательной программы в заочной / очно-заочной форме трудоемкость дисциплины сохраняется, однако объем учебного материала в значительной части осваивается студентами в форме самостоятельной работы. При этом требования к ожидаемым образовательным результатам студентов по данной дисциплине не зависят от формы реализации образовательной программы.

## **7. Методические рекомендации по видам занятий**

Лекционные занятия.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Практические и семинарские занятия.

На практических и семинарских занятиях в зависимости от темы занятия выполняется поиск информации по решению проблем, практические упражнения, контрольные работы, выработка

индивидуальных или групповых решений, итоговое обсуждение с обменом знаниями, участие в круглых столах, разбор конкретных ситуаций, командная работа, представление портфолио и т.п.

Самостоятельная работа.

Самостоятельная работа осуществляется в виде изучения литературы, эмпирических данных по публикациям и конкретных ситуаций из практики, подготовке индивидуальных работ, работа с лекционным материалом, самостоятельное изучение отдельных тем дисциплины; поиск и обзор литературы и электронных источников; чтение и изучение учебника и учебных пособий.

## 8. Фонд оценочных средств

### 8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Концептуальные подходы к управлению персоналом предприятия	УК-6.1 УК -5.1	<i>Опрос, контрольная работа</i>
Подбор, отбор,наем и адаптация персонала	УК-5.1 УК- 5.2 УК- 6.1 УК- 6.2	<i>Опрос, деловые игры, контрольная работа</i>
Мотивация персонала	УК- 5.1 УК- 5.2 УК -6.1. УК- 6.2 УК- 6.3	<i>Опрос, деловые игры, контрольная работа</i>
Оценка эффективности управления персоналом	УК -5 УК -6.1 УК -6.2	<i>Опрос, деловые игры, контрольная работа</i>

### 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

#### Проблемная ситуация 1

Вы стали вице-президентом компании "Нукор" по работе с персоналом. Вы должны предложить решение следующих проблем и дать рекомендации по изменению политики компании, чтобы избежать конфликтов, порой возникающих в результате быстрого роста.

Хотя рабочие компании "Нукор" в основном довольны системой поощрений, они не имеют возможности изменить ее таким образом, чтобы она подходила для конкретных ситуаций, возникающих на отдельных заводах. Вас просят дать рекомендации по расширению полномочий рабочих в этой сфере. Что вы предложите?

А. Дать понять рабочим, что они и так имеют больше полномочий, чем их коллеги в других компаниях; довести до их сознания, что тот, кто мутит воду по этому поводу, будет немедленно уволен.

Б. Убедить менеджеров расширить полномочия работников, сформировав кружки качества с

их участием; эти кружки будут регулярно собираться и выдвигать предложения для высшего руководства об изменении системы вознаграждений.

В. Дать возможность рабочим в индивидуальном порядке представлять высшему руководству свои предложения в письменной форме, чтобы каждый чувствовал, что он принимает участие в деятельности компании и имеет на это право.

Г. Когда менеджеры проходят по заводу и разговаривают с рабочими, они могут собирать у них предложения, затем отбирать лучшие и передавать их высшему руководству.

## Проблемная ситуация 2

Вы стали вице-президентом компании "Нукор" по работе с персоналом. Вы должны предложить решение следующих проблем и дать рекомендации по изменению политики компании, чтобы избежать конфликтов, порой возникающих в результате быстрого роста.

Во время одного из опросов в компании «Нукор» служащие жаловались на то, что работа становится все более скучной, Вам кажется, что это связано с узостью и повторяемостью поставленных задач. Кроме того вы опасаетесь, что снижение показателей производительности, о чем вы недавно узнали, объясняется монотонностью работы. Что должна предпринять фирма «Нукор»?

А. Обратит внимание менеджеров на эту проблему и убедить их резко урезать вознаграждения тем рабочим, которые снижают темпы своей работы.

Б. Убедить менеджеров немедленно перестроить производственные задания и разработать программы расширения сферы деятельности рабочих для решения этой проблемы.

В. Увеличить вознаграждение тем, кто стабильно дает высокие показатели производительности, чтобы создать стимулы для остальных работников к более результативной работе.

Г. Сформировать команду, состоящую из менеджеров и рабочих, чтобы определить, действительно ли суть проблемы в том, что рабочие подумают очень узкие и повторяющиеся задания. Если это подтвердится, то команда должна найти способы для расширения и перестройки заданий, чтобы преодолеть ощущение скуки.

## ТРЕНИРОВОЧНОЕ ЗАДАНИЕ

### Практическая ситуация

Александр Чесноков, генеральный директор Международного центра по обучению управлению, обратился в консультационную компанию, специализирующуюся в области управления персоналом. Руководимый им центр перерос, по мнению Александра, границы неформальной организации и нуждается в формальных системах управления, прежде всего, системе оценки персонала. За три года своего существования Центр превратился из объединения троих бывших коллег по консультационной компании в мощное учебное заведение, реализующее десятки программ профессионального обучения. В центре работает 15 штатных инструкторов и 5 технических сотрудников. Александр также периодически приглашает преподавателей со стороны, с которыми заключаются разовые контракты. Центр проводит обучение руководителей, специалистов по финансам, бухгалтерскому учету и стратегическому управлению, предлагая общие курсы для всех желающих, а также разрабатывая специальные программы по заказу организаций. На долю последних приходится до 70% объема работ Центра.

По мнению Александра, начальный период "компании-семьи", когда каждый старался изо всех сил, завершился, и Центр нуждается в формальной системе оценки работы каждого из сотрудников.

### Вопросы

1. Какие цели в области управления персоналом стоят перед центром?
2. Какую систему оценки вы бы предложили Александру?

## ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

*Составьте описание должности менеджера по персоналу, используя контрольный список вопросов.*

1. Как называется должность?
  2. Каковы пределы полномочий:
    - в отношении подчиненных (может ли нанимать и увольнять?);
    - при распределении финансовых ресурсов;
    - при закупке;
    - при получении информации о деятельности, представлении фирмы во внешних организациях?
  3. Кому подчиняется?
  4. За кого несет ответственность?
  5. Допустимо ли проявление инициативы и самостоятельности с самого начала?
  6. Каково распределение обязанностей на основные и второстепенные?
  7. Какие требуются знания и опыт (необходимые, желательные)?
  8. Каков необходимый уровень образования (базовое, специальное)?
  9. Каков требуемый уровень квалификации (необходимый, желательный, повышение квалификации)?
  10. С кем придется контактировать внутри фирмы? Выдвигает ли это дополнительные требования к кандидату?
  11. Придется ли иметь дела вне фирмы:
    - с поставщиками;
    - с субподрядчиками;
    - с клиентами?
- Выдвигает ли это дополнительные требования к кандидату?
12. Существуют ли ограничения личного характера:
    - возрастные (какие именно и почему?);
    - какие-либо другие?
  13. Связана ли работа с командировками:
    - внутри страны;
    - за рубежом?
- Какова продолжительность возможных командировок? Требуется ли владеть иностранными языками?
14. Каковы условия работы:
    - за какой срок предполагается извещать об уходе или увольнении;
    - возможны ли специальные соглашения, условия перезаключения и расторжения контракта;
    - каковы продолжительность и условия предоставления отпуска;
    - каковы продолжительность рабочего дня, гибкость графика работы, вероятность работы в выходные дни?
  15. Как оплачивается работа:
    - Какова форма оплаты труда;
    - предусмотрена ли дополнительная плата?
  16. Предусмотрено ли дополнительное социальное, медицинское, пенсионное обеспечение?
  17. Каковы расходы, связанные с работой, и способы их возмещения?
  18. Предоставляется ли служебный автомобиль?
  19. Каковы перспективы роста:
    - повышение оплаты – когда, на основании каких показателей;

- развитие карьеры, изменения статуса – когда, на основании каких показателей?

20. Каковы возможности повышения квалификации внутри и за рубежом?

### 8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

#### ВОПРОСЫ к зачету

1. Сущность управления персоналом. Предмет, объект и субъект управления персоналом.
2. Эволюция научной мысли об управлении персоналом.
3. Управление персоналом в системе современных наук.
4. Принципы управления персоналом.
5. Методы управления персоналом, их характеристика.
6. Цели и задачи управления персоналом.
7. Функции управления персоналом.
8. Централизованное и децентрализованное управление персоналом: их содержание и взаимосвязь.
9. Персонал промышленного предприятия: состав и роль в процессе производства.
10. Виды управленческого труда.
11. Кадровый потенциал организации.
12. Показатели движения персонала организации.
13. Кадровая политика предприятия: понятие и назначение.
14. Типы кадровой политики предприятия.
15. Стратегическое управление персоналом: понятие и назначение.
16. Стратегия управления персоналом организации: понятие и основные элементы.
17. Стратегия организации и стратегия управления персоналом: назначение и взаимосвязь.
18. Кадровая служба: роль в современной организации и этапы формирования.
19. Структура и функции кадровой службы организации.
20. Планирование персонала кадровой службы предприятия.
21. Планирование персонала в системе управления персоналом организации
22. Виды планирования персонала.  
Методы планирования профессионально-квалификационного состава персонала.
23. Методы планирования количественного состава персонала.
24. Планирование затрат на персонал.
25. Источники привлечения персонала в организацию, их сравнительная характеристика.
26. Маркетинг персонала. Инструменты маркетинга персонала.
27. Лизинг персонала.
28. Методы отбора персонала.
29. Адаптация персонала: понятие и виды.
30. Оценка результатов адаптации персонала.
31. Организация адаптации персонала на предприятии.
32. Содержание оценки персонала.
33. Принципы и критерии оценки персонала.
34. Аттестация персонала: виды и процедура проведения.
35. Виды профессионального обучения персонала.
36. Методы профессионального обучения, их классификация.

- к 37. Оценка эффективности профессионального обучения персонала организации.  
т 38. Карьера и ее виды.  
и 39. Резерв руководящих кадров организации и его виды.  
в 40. Принципы и источники формирования резерва руководящих кадров  
н организации.  
ы 41. Организация работы с резервом руководящих кадров.  
е 42. Оценка эффективности работы с резервом руководящих кадров.  
м 43. Сущность мотивации персонала. Мотивационная сфера личности.  
е 44. Поведение личности как предмет управления. Факторы, определяющие  
т поведение личности.  
о 45. Методы мотивации персонала, их сравнительная характеристика.  
д 46. Виды и организационные формы стимулирования персонала.  
ы 47. Понятие организационной культуры. Влияние организационной  
о культуры на управление персоналом.  
б 48. Элементы организационной культуры.  
у 49. Типы организационных культур.  
ч 50. Особенности японской системы управления персоналом.  
е 51. Особенности американской системы управления персоналом.  
н 52. Особенности западноевропейской системы управления персоналом.  
и 53. Нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом.  
я 54. Организационные документы, регламентирующие управление персоналом.  
и 55. Штатное расписание: назначение и содержание.  
х 56. Должностная инструкция: назначение и содержание.  
п 57. Положение о структурном подразделении: назначение и содержание  
р 58. Коллективный договор: назначение и содержание  
и  
м  
е  
н  
е  
н  
и  
е  
в  
п  
р  
а  
к  
т  
и  
к  
е  
у  
п  
р  
а  
в  
л  
е  
-  
н  
и  
я

#### 8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	Двухбалльная шкала, зачет	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно		55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	не зачтено	Менее 55

#### 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

##### Основная литература

1. Управление персоналом, Базаров, Тахир Юсупович, 2008г.
2. Управление персоналом: теория и практика, Кибанов, Ардадьон



- Яковлевич; Коновалова, Валерия Германовна; Белова, Ольга Львовна, 2013г.
3. Введение в менеджмент: Учебное пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина; Под ред. проф. С.Д. Резника - 2-е изд., доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 416 с.: 60x90 1/16. - (Менеджмент в высшей школе). (переплет) ISBN 978-5-16-005164-2, 1000 экз.  
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=244308>
  4. Общий менеджмент: Учеб. пособие / Е.И. Комаров; Академия Народного Хоз. при Правит.РФ. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2010. - 269 с.: 60x88 1/16. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). (обложка) ISBN 978-5-369-00616-0, 200 экз.  
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=186454>
  5. Практический менеджмент: Учебное пособие / Под общ. ред. Э.М. Короткова. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 330 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-003828-5, 1500 экз.  
<http://www.znaniium.com/bookread.php?book=189576>

#### Дополнительная литература

1. Управление гостеприимством, Уокер, Джон Р, 2006г.
2. Управление персоналом в гостиничном менеджменте, Макринова, Елена Игоревна; Васильев, Андрей Германович; Васильева, Анастасия Сергеевна, 2013г.
3. Алехина О., Павлуцкий А. Служба персонала: мифы и реалии/О. А. Алехина, А. П. Павлуцкий//Управление персоналом. - 2000. - №9. - с. 54-58
4. Базаров Т. Ю. Еремин Б.Л. Управление персоналом. - М: ЮНИТИ, 2002. - 245 с.
5. Десслер Г. Управление персоналом/Пер. с англ. - М.: "Издательство БИНОМ", 1997. - 432 с.:ил.
6. Егоршин А. П. Управление персоналом/А. П. Егоршин. - 2-е изд. - Н. Новгород: НИМБ, 1999. - 624 с.
7. Исмаев Д. К. Основная деятельность туристической фирмы: Учеб. пособие/Д. К. Исмаев. -М.: ООО "Книгодел": МАТГР, 2005. - 156 с.
8. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма: Учебник/Н. И. Кабушкин. - Минск: ООО "Новое знание", 2004. - 408 с.
9. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник/В. А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2003. -314 с.
10. Маслов Е. В. Управление персоналом предприятия: Учеб. пособие/Под ред. П. В. Шеметова. - М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. - 312 с.
11. Мордовин С.К. Управление человеческими ресурсами: 17-модульная программа для менеджеров "Управление развитием организации". Модуль 16. - М.: "ИНФРА-М", 1999. - 360 с.
12. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник/М.Райли. - М.: ЮНИТИ, 2005. - 189 с.
13. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник/Под ред. Ж.А. Романович. - М.:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2006. - 282 с.
14. Управление персоналом: курсовые проекты, практика, государственный экзамен, дипломный проект: Учеб. пособие/Под ред. А. Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2003.-

#### 10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

#### **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

#### **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Для проведения занятий лекционного типа, практических и семинарских занятий используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные техническими средствами обучения – мультимедийной проекционной техникой. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения лабораторных работ, (практических занятий – при необходимости) используются специальные помещения (учебные аудитории), оснащенные специализированным лабораторным оборудованием: персональными компьютерами с возможностью выхода в интернет и с установленным программным обеспечением, заявленным в п.11.

Для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения (учебные аудитории), оборудованные специализированной мебелью (для обучающихся), меловой / маркерной доской.

Для организации самостоятельной работы обучающимся предоставляются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья университетом могут быть представлены специализированные средства обучения, в том числе технические средства коллективного и индивидуального пользования.

