

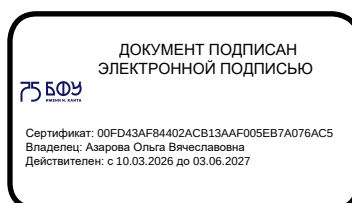
**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»**
Высшая школа пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Основы программно-целевого планирования»

Шифр: 43.04.01
Направление подготовки: «Сервис»
Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

Калининград
2026



Лист согласования

Составитель: Василего Мария Богдановна, Администрация городского округа «Город Калининград», заместитель начальника управления, начальник отдела развития инженерной инфраструктуры управления развития инженерной инфраструктуры Комитета городского развития и цифровизации; Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины **«Основы программно-целевого планирования»**.
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: «Основы программно-целевого планирования».

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 на основе программно-целевого планирования,

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 к формированию и изменению собственных жизненно-образовательных маршрутов в профессиональных сообществах с учетом приоритетов собственной деятельности и национального развития	УК-1.3 Демонстрирует знание этапов жизненного цикла проекта, методов и инструментов управления проектом на каждом из этапов	Знать: этапы жизненного цикла проекта (инициация, планирование, исполнение, мониторинг и контроль, завершение); методы и инструменты управления проектом на каждом этапе (WBS, сетевой график, критический путь, анализ рисков, управление заинтересованными сторонами); специфику программно-целевого планирования (ПЦП) как метода управления проектами и программами; подходы к формированию целевых показателей и индикаторов достижения целей; методы оценки ресурсного обеспечения и сроков реализации проектов в рамках ПЦП. Уметь: определять и описывать этапы жизненного цикла конкретного проекта в рамках программно-целевого планирования; применять методы декомпозиции работ (WBS), оценки трудоёмкости и длительности; разрабатывать план управления проектом с учётом специфики программно-целевого подхода; определять ключевые инструменты для каждого этапа проекта и обосновывать их выбор; структурировать программную цель, подцели и задачи с определением индикаторов. Владеть: навыками построения иерархической структуры работ (WBS) и сетевых графиков; навыками работы с инструментами

		проектного планирования (MS Project, GanttProject, Trello); навыками разработки целевых показателей и системы мониторинга проекта; навыками подготовки календарно-сетевых планов и дорожных карт проекта.
	УК-1.4 Использует методы и инструменты управления проектом для решения профессиональных задач	Знать: методы планирования проектов (календарное планирование, ресурсное планирование, бюджетирование, управление рисками); инструменты управления проектным командным взаимодействием (SCRUM, Kanban, ежедневные stand-up, ретроспектива); методы управления изменениями в проекте (конфигурационное управление, система контроля версий, change request); инструменты мониторинга и контроля проекта (Earned Value Management, KPI проекта, дашборды, статус-отчёты); подходы к программно-целевому планированию в государственном и муниципальном управлении. Уметь: применять методы и инструменты управления проектом при решении профессиональных задач в сфере сервиса и территориального развития; использовать системы управления проектами для планирования, контроля и коммуникации в команде; применять методы управления рисками и изменениями в условиях программно-целевого планирования; готовить статус-отчёты и презентации для стейкхолдеров и грантодателей; адаптировать инструменты управления проектом под масштаб и специфику задачи (краткосрочный проект, долгосрочная программа, пилотный проект). Владеть: навыками работы с проектными информационными системами (MS Project, Asana, Monday, Bitrix24); навыками применения методов гибкого управления (Agile, Scrum) в социальных и сервисных проектах; навыками подготовки управленческой отчётности и дашбордов для мониторинга проекта; навыками проведения проектных

		совещаний и ретроспектив с использованием проектных инструментов.
БК-1 Способен применять инструментальные методы сбора, обработки и анализа данных, необходимые для стратегического планирования и координации деятельности	БК-1.3 Обосновывает стратегические решения и координирует деятельность подразделений на основе результатов анализа данных, формируя прогнозные сценарии, матрицы стратегического планирования и системы мониторинга ключевых показателей	Знать: методы стратегического анализа данных (PEST, SWOT, BCG, McKinsey 7S, сценарное планирование); подходы к формированию прогнозных сценариев развития организации и территории; методики построения матриц стратегического планирования (матрица Бостонской консалтинговой группы, матрица А. Шофла, матрица «стратегические окна»); системы мониторинга ключевых показателей эффективности (KPI, OKR, BSC); методы координации деятельности подразделений в условиях межфункционального взаимодействия; нормативно-правовую базу в области программно-целевого планирования на региональном и муниципальном уровнях. Уметь: собирать и анализировать количественные и качественные данные для обоснования стратегических решений; формировать прогнозные сценарии развития с учётом рисков и неопределённости; разрабатывать матрицы стратегического планирования для конкретной организации или территории; проектировать системы мониторинга ключевых показателей с определением целевых значений и периодичности оценки; координировать работу подразделений при реализации программ и проектов в рамках ПЦП. Владеть: навыками работы с инструментами бизнес-аналитики и визуализации данных (Excel, Power BI, Tableau); навыками подготовки стратегических документов (дорожные карты, планы-графики, регламенты); навыками фасилитации стратегических сессий и совещаний; навыками мониторинга и корректировки планов на основе отклонений фактических показателей от плановых.

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-1.3 Осуществляет управление проектами, ресурсами и доходами предприятий в сфере сервиса	Знать: методы комплексного управления проектами в сфере сервиса (интеграция, объём, сроки, стоимость, качество, ресурсы, коммуникации, риски, закупки, стейкхолдеры); подходы к управлению ресурсами проекта (человеческие, материальные, финансовые, информационные) с учётом ограниченности бюджета; методы управления доходами и рентабельностью сервисных проектов (ценообразование, прогнозирование выручки, анализ безубыточности); инструменты управления проектным портфелем и программой в сфере сервиса; нормативно-правовую базу, регламентирующую программно-целевое планирование (ФЗ «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития», ФЗ о бюджетном процессе). Уметь: осуществлять комплексное управление проектами в сфере сервиса от инициации до закрытия; планировать, распределять и контролировать использование ресурсов в проекте; управлять доходами и расходами сервисного предприятия/проекта, обеспечивать финансовую устойчивость; разрабатывать и защищать бизнес-план и бюджет проекта в рамках программно-целевого планирования; формировать управленческую и финансовую отчётность по проектам для внутренних и внешних стейкхолдеров. Владеть: навыками разработки проектной документации (устав, план, бюджет, регламенты); навыками управленческого учёта и бюджетирования в проектах сферы сервиса; навыками подготовки грантовых заявок и сопровождения проектов от подачи до закрытия; навыками проведения финансового анализа проекта (NPV, IRR, ROI, анализ денежного потока).

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Основы программно-целевого планирования**» 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Прогнозирование, стратегическое планирование и национальное программирование в механизме государственного регулирования социально-экономического развития	Теоретические основы регионального управления. Концептуальные основы программно-целевого планирования. Технология разработки и реализации проектов и программ. Концептуальные основы программно-целевого планирования.
2	Программно-целевой метод в управлении территорией	Особенности использования программно-целевого подхода в управлении регионом. Программирование территориального развития России

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 Теоретические основы регионального управления.

Основные понятия пространственной экономики, подходы к определению понятия "регион". Территориальное разделение труда. Оценка специализации региона. Экономико-статистическая база диагностики регионального развития. Индикаторы регионального развития. Региональные подсистемы и их содержание. Типологизация регионов как основа реализации государственной региональной политики. Методики типологизации регионов. Современная концепция выделения типов российских регионов. Формы и инструменты регулирования развития регионов. Принципы и цели современной государственной региональной политики.

Тема 2. Концептуальные основы программно-целевого управления.

Технология разработки и реализации проектов и программ. Основные понятия стратегического планирования и прогнозирования. Принципы программно-целевого подхода в управлении Состав системы стратегического планирования в РФ. Программы и проекты как ведущая форма реализации стратегических планов. Государственные и муниципальные органы, ответственные за стратегическое планирование и программирование. Критерии выбора стратегических приоритетов и цели программ. Разработка концепции программы построения «дерева целей», системы мероприятий, определение структуры программы, состава подсистем и проектов. Финансовое, кадровое и информационное обеспечение программы. Оценка эффективности и результаты реализации программы. Методология, процедуры и модели планирования и программирования за рубежом

Тема 3. Концептуальные основы программно-целевого бюджетирования.

Программно-целевое или ориентированное на результат бюджетирование. Методы и критерии оценки затрат и результатов в частном и общественном секторах. Доклады о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования: цели, задачи и показатели деятельности; расходные обязательства и формирование доходов; распределение расходов по целям, задачам и программам; результативность бюджетных расходов.

Тема 4 Особенности использования программно-целевого подхода в управлении регионом.

Система социально-экономического программирования в регионе: методологическая, организационная, информационная, нормативная правовая подсистемы. Виды региональных программ. Планы развития государственного и муниципального секторов экономики в регионе. Программный подход и структурные сдвиги в экономике региона. Предмет программной проработки развития муниципального образования. Процессная схема программно-целевого подхода на региональном уровне. Международный опыт программно-целевого управления развитием территории.

Тема 5 Программирование территориального развития России.

Факторы и тенденции территориального развития. Особенности прогнозирования, планирования и программирования территориального развития макрорегионов и регионов России в целях сближения уровня социально-экономического развития территории. Реализация национальных программ и проектов в регионах. Отечественный опыт. Взаимосвязь федеральных, региональных и муниципальных программ.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1 Теоретические основы регионального управления.

Тема 2. Концептуальные основы программно-целевого управления.

Тема 3. Концептуальные основы программно-целевого бюджетирования.

Тема 4 Особенности использования программно-целевого подхода в управлении регионом.

Тема 5 Программирование территориального развития России.

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 занятия.

На практических 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 Теоретические основы регионального управления.	УК-1.3 УК-1.4 БК-1.3	Устный ответ по практическому заданию в составе малой группы/индивидуально

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контроли- руемой	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 2. Концептуальные основы программно-целевого управления.	ПК-1.3	Устный ответ по практическому заданию в составе малой группы/индивидуально Устный ответ на вопросы Решение тестового задания на бумажном носителе/с использованием специального программного обеспечения
Тема 3. Концептуальные основы программно-целевого бюджетирования.		Устный ответ на вопросы Решение тестового задания на бумажном носителе/с использованием специального программного обеспечения
Тема 4 Особенности использования программно-целевого подхода в управлении регионом.		Устный ответ по практическому заданию в составе малой группы/индивидуально
Тема 5 Программирование территориального развития России.		Устный ответ по практическому заданию в составе малой группы/индивидуально Решение тестового задания на бумажном носителе

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

Типовые вопросы и задания для подготовки к опросу по теме 2.

Концептуальные основы программно-целевого управления. Технология разработки и реализации проектов и программ.

1. Опишите алгоритм системного анализа проблемной ситуации. Приведите гипотетический пример проблемного анализа.

2. Чем отличаются дескриптивное и нормативное прогнозирование?

3. Что собой представляет дерево проблем, дерево решений как способ структуризации проблемы и направлений ее решения?

4. Выделите преимущества и недостатки методов экспертного прогнозирования.

5. Какие можно выделить особенности применения SWOT-анализ к изучению социально-экономической и социально-политической ситуации для целей государственного управления?

6. Назовите критерии, используемые для обоснования необходимости решения проблемы на основе разработки и реализации целевой программы

7. Какова роль проектных технологий и механизмов в реализации государственных (ведомственных целевых) программ?

8. В чем суть проблемы оценки эффективности и результативности государственной (целевой) программы? Каковы задачи оценки эффективности государственной (целевой) программы?

9. Охарактеризуйте классификацию критериев оценки эффективности реализации государственных (целевых) программ.

Типовые вопросы и задания для подготовки к диспуту по теме 3.

«Концептуальные основы программно-целевого бюджетирования»

1. Перечислите предпосылки внедрения программно-целевого метода в бюджетную практику России и приведите примеры, их подтверждающие.
2. Охарактеризуйте структуру ДРОНДов с позиции цели их внедрения в бюджетный процесс
3. Систематизируйте недостатки практики использования ДРОНДов и выделите те из них, которые в настоящее время наблюдаются в управлении общественными финансами.
4. Оцените соответствие направлений развития методологии разработки государственных программ, повышения эффективности основным проблемам их реализации.

Типовые практические задания

Тема 1. «Теоретические основы регионального управления»

На основе статистических данных проведите расчет коэффициентов локализации и душевого производства и определите специализацию регионов Северо-западного федерального округа.

Тема 2. «Концептуальные основы программно-целевого управления.

Технология разработки и реализации проектов и программ».

На основе перечня документов стратегического планирования на региональном и местном уровне установите их взаимосвязь в схематичном виде (одна или несколько схем).

Перечень документов:

- Стратегия социально-экономического развития субъекта Российской Федерации
- Прогноз социально-экономического развития субъекта Российской Федерации на долгосрочный период
- Бюджетный прогноз субъекта Российской Федерации на долгосрочный период
- Прогноз социально-экономического развития субъекта Российской Федерации на среднесрочный период
- План мероприятий по реализации стратегии социально-экономического развития субъекта Российской Федерации
- Государственные программы субъекта Российской Федерации
- Схема территориального планирования субъекта Российской Федерации.
- Стратегия социально-экономического развития муниципального образования
- Прогноз социально-экономического развития муниципального образования на среднесрочный или долгосрочный период
- Бюджетный прогноз муниципального образования на долгосрочный период
- План мероприятий по реализации стратегии социально-экономического развития муниципального образования
- Муниципальная программа

Опишите алгоритм системного анализа проблемной ситуации. Приведите гипотетический пример проблемного анализа.

Тема 4. Особенности использования программно-целевого подхода в управлении регионом

Охарактеризуйте мировую практику решения проблем развития регионов, сравнив реализацию региональных программ в развитых и развивающихся рыночных странах (США, Мексика, Бразилия, Италия, Китай, Россия). Выделите критерии сравнения, составьте и заполните на их основе таблицу.

Тема 5 . Программирование территориального развития России

Разработайте и обоснуйте перечень показателей оценки результативности и эффективности реализации целевой программы «Развитие транспортной инфраструктуры

региона». Перечень обязательно должен включать в себя относительные показатели, интегрированные показатели (индексы).

Типовые тестовые задания

Тема 2. Научные основы программирования: технология разработки и реализации проектов и программ

Выберите один правильный ответ

1. Инновационно-технологическая, экономическая и экологическая экспертиза проектов осуществляется на этапе:

отбора проектов и корректировки программ
формирования бизнес-планов
мониторинга, приемки и использования программы
управления программой

2. Мониторинг выполнения программы и полученных результатов

целесообразно возлагать на:

контрольно-счетный орган
статистический орган
правоохранительный орган

3. Источниками финансирования национальных программ не могут быть средства:

заинтересованных иностранных инвесторов
участников реализации проектов
венчурных фондов
бюджетов других государств

4. Организация нескольких туров итеративных индивидуальных опросов экспертов с использованием специально подготовленных вопросников осуществляется при использовании метода прогнозирования:

«мозгового штурма»
«Дельфи»
«круглого стола»
«морфологического»

Выберите все правильные ответы

6. Условиями использования программно-целевого подхода являются:

необходимость кардинального изменения неблагоприятных пропорций, структуры, тенденций развития экономики и социальной сферы;
отсутствие возможностей достижения необходимых целей развития, исходя из существующего уровня взаимосвязей между публично-правовыми образованиями, хозяйствующими субъектами и т.д.

отсутствие квалифицированных управленцев со специальными научными знаниями

7. Критериями отбора проектов для включения в национальную программу являются:

наличие перспективных рыночных ниш и насущных потребностей общества;
наличие заинтересованных иностранных инвесторов
обеспеченность интеллектуальными, природными, финансовыми ресурсами;
объем государственной поддержки

Определите верную последовательность

8. Последовательность процедур (этапов) национального программирования

можно представить так:

построение «дерева целей»
структурирование мероприятий
формирование бизнес-планов

оценка и отбор проектов

9. Последовательность процедур (этапов) национального программирования можно представить так:

выбор объекта программы

разработка системы мероприятий

корректировка программы

финансирование программы

Установите соответствие

10. Установите соответствие принципов программно-целевого подхода в управлении

1) Универсальность

2) Системность.

3) Концентрация

4) Оптимизация.

а) возможность объединения различных участников решения проблемы (в том числе

из разных ведомств и даже разных сфер), а также различных по источникам ресурсов.

б) возможность использования наряду с другими подходами на различных уровнях управления и в различных сферах

в) четкая взаимосвязь программирования с другими элементами управления региональным развитием (в т.ч. планированием, прогнозированием, бюджетированием).

г) разработка оптимального варианта решения проблемы (достижения цели) при наличии заданных ресурсных ограничений.

Тема 5. Программирование территориального развития России

Выберите один правильный ответ

1. Доля высокотехнологичных и наукоемких отраслей экономики в ВВП (ВРП) является показателем достижения общегосударственной цели, определяющей целевые эффекты стратегического планирования на региональном уровне:

Развитие экономики с учетом перехода к шестому экономическому укладу

Повышение качества жизни населения

Повышение эффективности сельской экономики и сохранение сельского образа жизни

2. Общегосударственной целью, определяющей целевые эффекты стратегического планирования на региональном уровне, является:

Развитие экономики с учетом перехода к шестому экономическому укладу

Формирование условий для развития духовности, культуры и нравственного здоровья

Развитие информационного общества и электронного правительства.

3. Интеграция между собой приоритетов отраслевого и регионального развития страны, а также комплексная увязка системы расселения осуществляется в рамках: стратегии социально-экономического развития РФ

стратегии социально-экономического развития макрорегионов,

стратегии пространственного развития РФ

стратегии социально-экономического развития субъекта РФ

Выберите все правильные ответы

4. Факторами макросреды региона являются:

миграция

инфляция

федеральное управление формированием хозяйств региональных систем

комплекс административных и законодательных мероприятий развития регионов

5. Факторами микросреды региона являются:

федеральное управление формированием хозяйств региональных систем

комплекс административных и законодательных мероприятий развития регионов
конкурентная среда региона

6. Схема территориального планирования субъекта РФ основывается на положениях:

стратегии социально-экономического развития субъекта РФ,

стратегии социально-экономического развития макрорегиона (федерального округа)

отраслевых документов стратегического планирования РФ

основных направлений деятельности Правительства РФ

Впишите пропущенное слово

7. Реализация государственных программ представляет собой механизм _____ государственного регулирования экономики

8. Основой разработки государственных программ субъектов РФ является _____ социально-экономического развития субъекта РФ

Определите верную последовательность

9. Последовательность разработки документов стратегического планирования регионального развития можно представить так:

прогноз социально-экономического развития РФ

стратегия пространственного развития РФ

стратегия социально-экономического развития макрорегионов,

прогноз социально-экономического развития субъекта РФ

стратегия социально-экономического развития субъекта РФ

Установите соответствие

10. Установите соответствие документов стратегического планирования регионального развития уровням управления:

1) федеральный

2) региональный

3) муниципальный

а) государственная программа субъекта РФ

б) стратегия социально-экономического развития городского округа

в) стратегия социально-экономического развития макрорегиона

Типовые темы контрольных работ

1. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ в сфере здравоохранения: проблемы и совершенствование

2. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ/муниципального образования в сфере образования: проблемы и совершенствование

3. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ/муниципального образования в сфере социальной поддержки граждан: проблемы и совершенствование

4. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ/муниципального образования в сфере содействия занятости населения: проблемы и совершенствование

5. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ/муниципального образования в сфере культуры: проблемы и совершенствование

6. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ/муниципального образования в сфере спорта и молодежной политики: проблемы и совершенствование

7. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ в сфере науки и технологий: проблемы и совершенствование
8. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ в сфере промышленности: проблемы и совершенствование
9. Разработка и реализация государственных программ субъекта РФ/муниципального образования в сфере транспорта: проблемы и совершенствование
10. Разработка и реализация программ развития сельского хозяйства: проблемы и совершенствование
11. Разработка и реализация программ энергоэффективности и развития энергетики: проблемы и совершенствование

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Систему обобщающих показателей и нормативов (индикаторов), которые характеризуют основные параметры социально-экономического развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях позволяет определить
 - стратегический план
 - индикативный план
 - концепция
 - сценарий
2. Процесс определения целей и значений экономических показателей по основным, наиболее важным направлениям социально-экономического развития страны (отрасли, объединения, предприятия и др.), как правило, на средний срок и длительную перспективу, и формирование механизма их реализации - это
 - планирование
 - директивное
 - индикативное
 - стратегическое
3. Документ стратегического планирования, определяющий приоритеты, цели и задачи регионального развития и направленный на поддержание устойчивости системы расселения на территории Российской Федерации
 - стратегия социально-экономического развития макрорегионов.
 - стратегия пространственного развития РФ
 - схема территориального планирования РФ
 - стратегия социально-экономического развития субъекта РФ
4. Бюджетный прогноз муниципального образования на долгосрочный период должен формироваться:
 - каждый год на шесть и более лет
 - каждые три года на шесть и более лет
 - каждые шесть лет на двенадцать и более лет
 - каждые год на шесть и более лет
5. Научно-исследовательская фаза осуществления предвидения, когда данные о будущем выдвигаются в порядке предположений, с опорой на интуицию и чисто теоретические конструкции –
 - гипотеза
 - прогноз
 - сценарий
 - план

Выберите все правильные ответы

6. На федеральном уровне основными участниками стратегического планирования являются:

Совет Безопасности Российской Федерации,
Счетная палата Новосибирской области,
Центральный банк Российской Федерации
Правительство г. Москва

7. Система прогнозов в Японии включает прогнозы:

оперативные
краткосрочные
среднесрочные
долгосрочные
дальнесрочные

8. Разработке стратегического плана социально-экономического развития с горизонтом в 15-20 лет предшествует:

ретроспективный анализ социально-экономических процессов
разработка концепции социально-экономического развития страны на перспективу
разработка целевых программы на среднесрочную перспективу
принятие среднесрочного бюджета

9. Федеральным законом «О стратегическом планировании в Российской Федерации» от 28 июня 2014 года N 172-ФЗ из перечня документов стратегического планирования (как на федеральном, так и на региональном уровнях) исключены:

федеральные целевые программы
госпрограммы
отраслевые программы
отраслевые стратегии
долгосрочные целевые программы

10. «Промежуточные» уровни стратегического планирования в РФ представлены такими документами:

стратегия социально-экономического развития субъекта РФ
стратегией социально-экономического развития макрорегионов
стратегией развития части территории субъекта РФ
стратегией социально-экономического развития муниципального образования

Впишите пропущенное слово

11. Методы, которые базируются в значительной мере на интуиции и на использовании познавательных способностей людей, а также их опыта оценки будущего - это _____ методы прогнозирования

12. Методы, которые предполагают использование статистических или функциональных зависимостей между показателями, проведение в ходе прогнозов достаточно строгих расчетов – это _____ методы прогнозирования

13. Зависимость уровня и динамики того или иного экономического показателя от уровня и динамики влияющих на него показателей-аргументов описывают _____ модели

Установите соответствие

14. Установите соответствие принципов программно-целевого подхода в управлении

5) Универсальность
6) Системность.
7) Концентрация
8) Оптимизация.

а) возможность объединения различных участников решения проблемы (в том числе

из разных ведомств и даже разных сфер), а также различных по источникам ресурсов.

б) возможность использования наряду с другими подходами на различных уровнях управления и в различных сферах

в) четкая взаимосвязь программирования с другими элементами управления региональным развитием (в т.ч. планированием, прогнозированием, бюджетированием).

г) разработка оптимального варианта решения проблемы (достижения цели) при наличии заданных ресурсных ограничений.

15. Соотнесите участников системы управления программой с их функциями в рамках научной технологии программирования

1) генеральный совет

2) совет заказчиков

3) совет директоров

4) научно-технический совет

а) обеспечение финансирования, приемки, оценки и использования полученных результатов;

б) осуществляет авторский надзор в процессе выполнения программы и ее элементов;

в) координация всей деятельности по выполнению программы и ответственность за ее результаты;

г) обеспечение выполнения программы, эффективного использования выделяемых ресурсов

1. Основные понятия, принципы и методы социально-экономического прогнозирования, планирования и программирования

2. Система планово-прогнозных документов в рамках стратегического планирования и программирования.

3. Правовое регулирование процедур разработки и реализации целевых программ в России.

4. Государственные и муниципальные органы, ответственные за стратегическое планирование и программирование.

5. Требования к квалификации государственных служащих, занимающихся планированием и программированием

6. Программы и проекты как ведущая форма реализации стратегических планов.

7. Критерии выбора стратегических приоритетов и цели программ.

8. Разработка концепции программы построения «дерева целей», системы мероприятий, определение структуры программы, состава подсистем и проектов.

9. Финансовое, кадровое и информационное обеспечение программы. Оценка эффективности и результаты реализации программы.

10. Методология, процедуры и модели планирования и программирования за рубежом

11. Программно-целевое или ориентированное на результат бюджетирование.

22

12. Доклады о результатах и основных направлениях деятельности субъектов бюджетного планирования

13. Система социально-экономического программирования в регионе: методологическая, организационная, информационная, нормативная правовая подсистемы.

14. Виды региональных программ и их особенности.

15. Планы развития государственного и муниципального секторов экономики в регионе.

Программный подход и структурные сдвиги в экономике региона.

16. Предмет программной проработки развития муниципального образования.

17. Международный опыт программно-целевого управления развитием территории.

18. Факторы и тенденции территориального развития.

19. Особенности прогнозирования, планирования и программирования

территориального развития макрорегионов и регионов России в целях сближения
уровня

социально-экономического развития территории.

20. Реализация национальных программ и проектов в регионах.

21. Взаимосвязь федеральных, региональных и муниципальных программ.

22. Сравнение подходов к разработке и реализации программ развития территории в России и за рубежом: теория и практика

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 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	Репродуктивная	Изложение в пределах задач курса	удовлетворительно		55-70

(достаточны й)	деятельность	теоретически практически контролируемого материала	и			
Недостаточн ый	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня			неудовлетв орительно	не зачтено	Менее 55

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

Основная литература

1 Кулешова, Е. С. Макроэкономическое планирование и прогнозирование : учебное пособие / Е. С. Кулешова. - 2-е изд., доп. - Томск : Эль-Контент, 2015. - 178 с. - ISBN 978-5-4332-0252-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1846218>. – Режим доступа: по подписке.

2 Буров, М. П. Региональная экономика и управление территориальным развитием : учебник для магистров / М. П. Буров. — 2-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 446 с. - ISBN 978-5-394-03303-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091145>. – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Макарова, С. Н. Целевые бюджетные программы: теория и практика [Электронный ресурс] : монография / С. Н. Макарова. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2012. - 188 с. - ISBN 978-5-7638-2587-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/492018>– Режим доступа: по подписке.

2. Региональная социально-экономическая система: территориальное планирование и управление развитием (на примере Красноярского края) : монография / Е. Б. Бухарова, В. Г. Безгачев, В. В. Желиховская [и др.]. - Красноярск : Сибирский федеральный ун-т, 2009. - 199 с. - ISBN 978-5-7638-1919-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/441579>. – 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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.

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Высшая школа пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы экономической безопасности региона»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»

Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса

Калининград
2026

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития»;

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Основы экономической безопасности региона».
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: «Основы экономической безопасности региона ».

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов магистерской программы теоретических и практических знаний и навыков, касающихся основ инфраструктурной безопасности ведения деятельности, встроенных в систему взаимоотношений участников рынка, методов и механизмов сервисной защиты предпринимательства в регионах России

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
БК-4 Способен осуществлять управление региональным экономическим развитием на основе оценки ресурсного потенциала отраслей сферы оказания услуг и эффективности его использования	БК-4.1 Анализирует эффективность использования ресурсного потенциала сферы услуг в регионе, применяя инструменты экономического анализа (кластерный анализ, оценку мультипликативных эффектов, анализ цепочек создания добавленной стоимости), выявляет «узкие места» и резервы развития	Знать: методы экономического анализа эффективности использования ресурсного потенциала сферы услуг в регионе (кластерный анализ, оценка мультипликативных эффектов, анализ цепочек создания добавленной стоимости — VCA); факторы экономической безопасности региона, влияющие на развитие сервисной инфраструктуры (финансовые, кадровые, материально-технические, интеллектуальные, инвестиционные); методы выявления «узких мест» и резервов развития сферы услуг в контексте обеспечения экономической безопасности территории; инструменты оценки конкурентоспособности региональных кластеров сферы услуг и их вклада в экономику региона; нормативно-правовую базу в области экономической безопасности региона, стратегического планирования и поддержки предприятий сервиса. Уметь: проводить кластерный анализ сферы услуг в регионе с выявлением ключевых игроков, связей и зон влияния на экономическую безопасность; оценивать мультипликативные эффекты от развития сервисной инфраструктуры (занятость, налоговые поступления, социальный эффект, эффект развития смежных отраслей); анализировать цепочки создания добавленной стоимости в сервисных секторах и определять их вклад в ВРП региона;

		выявлять «узкие места» в использовании ресурсного потенциала и формировать предложения по их устранению с учётом приоритетов экономической безопасности; обосновывать приоритетность инвестиций и мер государственной поддержки в развитие ресурсного потенциала сферы услуг; подготавливать аналитические материалы для органов управления по обеспечению экономической безопасности региона. Владеть: навыками работы с методами кластерного анализа и картирования экономического потенциала территории; навыками экономического моделирования и оценки мультипликаторов развития сервисных отраслей; навыками подготовки аналитических справок и отчётов по эффективности использования ресурсов; навыками визуализации данных о ресурсном потенциале территории (GIS, инфографика, экономические дашборды).
	БК-4.2 Оценивает ресурсный потенциал отраслей сферы оказания услуг на уровне региона, используя методы аудита ресурсов, SWOT-анализ и имитационное моделирование	Знать: методы аудита ресурсов территории (ресурсный потенциал, кадровый потенциал, инфраструктурный потенциал, инвестиционный потенциал, инновационный потенциал); подходы к SWOT-анализу региональных отраслей сферы услуг с учётом факторов экономической безопасности (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы); методы имитационного моделирования в региональной экономике (системная динамика, агентное моделирование, метод Монте-Карло); критерии оценки конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности и устойчивости отраслей сферы услуг на уровне региона; методы прогнозирования развития ресурсного потенциала с учётом демографических, технологических, экономических трендов и геополитических факторов; индикаторы экономической безопасности региона и пороговые значения их критичности. Уметь: проводить комплексный аудит ресурсов отраслей сферы услуг на уровне региона с

		оценкой их вклада в экономическую безопасность; применять SWOT-анализ для оценки внутренних и внешних факторов развития сервисных отраслей в контексте региональной безопасности; использовать методы имитационного моделирования для прогнозирования сценариев развития ресурсного потенциала при различных условиях (кризис, санкции, технологические сдвиги); оценивать инвестиционную привлекательность, риски и устойчивость развития отраслей сферы услуг; формировать обоснованные выводы о состоянии ресурсного потенциала и перспективах его развития с позиций экономической безопасности региона; разрабатывать предложения по минимизации рисков снижения ресурсного потенциала и обеспечению устойчивости региональной экономики. Владеть: навыками проведения аудита ресурсов с использованием чек-листов, матриц оценки и рейтинговых методик; навыками построения SWOT-матриц и стратегических матриц (SPACE, IE, матрица БКГ) применительно к региональным отраслям; навыками работы с инструментами имитационного моделирования (AnyLogic, Vensim, Excel) для прогнозирования развития ресурсного потенциала; навыками подготовки заключений по результатам оценки ресурсного потенциала для стратегических документов регионального уровня.
ПК-2 Способен организовывать и управлять сервисными процессами в муниципальных и региональных системах управления, осуществлять руководство и организовать работу сервисного	ПК-2.1 Организует сервисные процессы в структурах муниципального и регионального управления, проектируя маршруты предоставления услуг, регламенты взаимодействия подразделений и механизмы межведомственной координации	Знать: теорию сервисных процессов и подходы к их проектированию в органах управления (Service Blueprint, BPMN, Customer Journey Map, «одно окно»); структуру и функции органов муниципального и регионального управления в сфере обеспечения экономической безопасности и развития сервисной инфраструктуры; нормативно-правовую базу, регламентирующую административные процедуры, межведомственное взаимодействие и экономическую

предприятия, организовывать работу ее коллектива, реализовывать внутренние и внешние стратегии социального взаимодействия		безопасность региона; методы проектирования маршрутов предоставления муниципальных и региональных услуг (в том числе в электронном виде через ЕПГУ и региональные порталы); принципы разработки регламентов взаимодействия подразделений и стандартов межведомственной координации в сфере экономической безопасности; подходы к оценке рисков срыва сервисных процессов и обеспечению их устойчивости. Уметь: проектировать сквозные маршруты предоставления муниципальных и региональных услуг, направленных на поддержку экономической безопасности региона (поддержка бизнеса, социальные гарантии, антикризисные меры); разрабатывать регламенты взаимодействия между подразделениями органов власти, ведомствами и организациями сферы сервиса; формировать механизмы межведомственной координации (коллегиальные органы, цифровые платформы, межведомственные комиссии, соглашения о взаимодействии); анализировать «узкие места» в сервисных процессах и предлагать решения по их устранению с учётом требований экономической безопасности; адаптировать сервисные процессы под требования федерального и регионального законодательства, а также под условия кризисных ситуаций; обеспечивать преемственность и отказоустойчивость сервисных процессов при изменении внешних условий. Владеть: навыками моделирования бизнес-процессов (BPMN, IDEF, ARIS) в сфере муниципального и регионального управления; навыками разработки регламентов, административных процедур и стандартов оказания услуг; навыками работы с государственными информационными системами (ГИС, ЕПГУ, региональные порталы, СМЭВ); навыками подготовки проектов нормативных актов по организации сервисных процессов и межведомственному

		взаимодействию; навыками проведения экспертизы сервисных процессов на предмет рисков срыва и угроз экономической безопасности.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы экономической безопасности региона» 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), 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) практические занятия и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Теоретические основы экономической безопасности территорий	Понятие и сущность безопасности. Экономическая безопасность как ключевая составляющая национальной безопасности страны. Региональная составляющая экономической безопасности России. Экономическая безопасность и устойчивость развития регионов.
2	Система экономической безопасности предприятия	Сущность экономической безопасности предприятия. Экономическая безопасность предприятия как система.
3	Методы исследования экономической безопасности территорий	Основные задачи исследования экономической безопасности территорий. Рейтинговая оценка при диагностике экономической

		безопасности. Система индикаторов экономической безопасности государства. Методика диагностики экономической безопасности территорий
4	Экономическая безопасность в финансовой и денежно-кредитной сфере региона	Финансовая безопасность страны: основные проблемы и инструменты обеспечения. Устойчивость банковской системы как системы составляющая экономической безопасности страны. Устойчивость фондового рынка и обеспечение экономической безопасности. Оценка влияния внутреннего и внешнего долга на экономическую безопасность страны. Вывоз (бегство) и ввоз капитала: сущность, масштабы и угрозы. Конвертируемость национальной валюты как фактор обеспечения экономической безопасности страны
5	Экономическая безопасность в реальном секторе региональной экономики	Основные показатели развития региональной экономики на современном этапе. Основные угрозы в системообразующих отраслях национальной экономики. Модели и факторы экономического роста. Инновации в системе факторов экономического роста. Инновационный кризис в России: проблемы и пути решения. Проблемы технологической безопасности и охраны интеллектуальной собственности. Инструменты их решения в системе экономической безопасности.

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 Теоретические основы экономической безопасности территорий

Понятие и сущность безопасности. Экономическая безопасность как ключевая составляющая национальной безопасности страны. Региональная составляющая экономической безопасности России. Экономическая безопасность и устойчивость развития регионов.

Тема 2 Система экономической безопасности предприятия

Сущность экономической безопасности предприятия. Экономическая безопасность предприятия как система.

Тема 3 Методы исследования экономической безопасности территорий

Основные задачи исследования экономической безопасности территорий. Рейтинговая оценка при диагностике экономической безопасности. Система индикаторов экономической безопасности государства. Методика диагностики экономической безопасности территорий

Тема 4 Экономическая безопасность в финансовой и денежно-кредитной сфере региона

Финансовая безопасность страны: основные проблемы и инструменты обеспечения. Устойчивость банковской системы как системы составляющая экономической безопасности страны. Устойчивость фондового рынка и обеспечение экономической безопасности. Оценка влияния внутреннего и внешнего долга на экономическую безопасность страны. Вывоз (бегство) и ввоз капитала: сущность, масштабы и угрозы. Конвертируемость национальной валюты как фактор обеспечения экономической безопасности страны

Тема 5 Экономическая безопасность в реальном секторе региональной экономики

Основные показатели развития региональной экономики на современном этапе. Основные угрозы в системообразующих отраслях национальной экономики. Модели и факторы экономического роста. Инновации в системе факторов экономического роста. Инновационный кризис в России: проблемы и пути решения. Проблемы технологической безопасности и охраны интеллектуальной собственности. Инструменты их решения в системе экономической безопасности.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1 Теоретические основы экономической безопасности территорий

Понятие и сущность безопасности. Экономическая безопасность как ключевая составляющая национальной безопасности страны. Региональная составляющая экономической безопасности России. Экономическая безопасность и устойчивость развития регионов.

Тема 2 Система экономической безопасности предприятия

Сущность экономической безопасности предприятия. Экономическая безопасность предприятия как система.

Тема 3 Методы исследования экономической безопасности территорий

Основные задачи исследования экономической безопасности территорий. Рейтинговая оценка при диагностике экономической безопасности. Система индикаторов экономической безопасности государства. Методика диагностики экономической безопасности территорий.

Тема 4 Экономическая безопасность в финансовой и денежно-кредитной сфере региона

Финансовая безопасность страны: основные проблемы и инструменты обеспечения. Устойчивость банковской системы как системы составляющая экономической безопасности страны. Устойчивость фондового рынка и обеспечение экономической безопасности. Оценка влияния внутреннего и внешнего долга на экономическую безопасность страны. Вывоз (бегство) и ввоз капитала: сущность, масштабы и угрозы. Конвертируемость национальной валюты как фактор обеспечения экономической

Тема 5 Экономическая безопасность в реальном секторе региональной экономики
Основные показатели развития региональной экономики на современном этапе. Основные угрозы в системообразующих отраслях национальной экономики. Модели и факторы экономического роста. Инновации в системе факторов экономического роста. Инновационный кризис в России: проблемы и пути решения. Проблемы технологической безопасности и охраны интеллектуальной собственности. Инструменты их решения в системе экономической безопасности.

Требования к самостоятельной работе студентов

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы.
2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего решение задач, выполнение упражнений, выдаваемых на практических занятиях.

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
Теоретические основы экономической безопасности территорий	БК-4.1 БК-4.2 ПК-2.1	Дискуссия
Система экономической безопасности предприятия		Научный доклад
Методы исследования экономической безопасности территорий		Тестирование
Экономическая безопасность в финансовой и денежно-кредитной сфере региона		Презентация
Экономическая безопасность в реальном секторе региональной экономики		Презентация

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. Теоретические основы экономической безопасности территорий

дискуссия , примерные вопросы:

Подготовка к дискуссии на тему "Теоретические основы экономической безопасности территорий "

Тема 2. Система экономической безопасности предприятия

научный доклад , примерные вопросы:

Подготовка научного доклада на тему " Система экономической безопасности предприятия "

Тема 3. Методы исследования экономической безопасности территорий

тестирование , примерные вопросы:

Подготовка к тестированию на тему "Методы исследования экономической безопасности территорий "

Тема 4. Экономическая безопасность в финансовой и денежно-кредитной сфере региона презентация , примерные вопросы:

Подготовка презентации на тему "Экономическая безопасность в финансовой и денежно-кредитной сфере региона"

Тема 5. Экономическая безопасность в реальном секторе региональной экономики презентация , примерные вопросы:

Подготовка презентации на тему "Экономическая безопасность в реальном секторе региональной экономики "

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Дайте развернутое определение экономической безопасности региона в современных условиях. Основные принципы государственного регулирования в сфере экономической безопасности региона.
2. Основные угрозы национальным интересам в сфере экономики. Укажите основные организационные структуры обеспечения экономической безопасности.
3. Охарактеризуйте денежно-кредитную политику за годы реформирования с позиции защиты национальных интересов в сфере экономики. Перечислите основные угрозы в социальной сфере.
4. Что такое "внутренний" и "внешний" долг государства. Как оценивается влияние внутреннего и внешнего долга на экономическую безопасность страны.
5. Что такое "инвестиционный климат". Из каких составляющих он складывается. Как минимизируется инвестиционный риск.
6. В чем основные отличия в понятиях "экономическая безопасность государства", "экономическая безопасность территорий регионального уровня", "экономическая безопасность территорий муниципального уровня".
7. Методологические подходы к определению пороговых значений экономической безопасности.
8. В чем заключается основные проявления угроз, связанных с разрушением научно-технического потенциала, низкой конкурентоспособностью экономики, структурной деформированностью экономики.
9. Основные организационно-правовые угрозы экономической безопасности России. Каковы негативные последствия распространения коррупции для экономики страны. Какова распространенность коррупции в современной России.
10. Основные производственно-финансовые индикаторы, используемые для оценки и анализа экономической безопасности РФ.
11. Назовите основные задачи инновационной политики в сфере железнодорожного транспорта. На чем основывается финансовое обеспечение инновационной деятельности в сфере железнодорожного транспорта.
12. Качественные и количественные методы анализа экономических рисков.
13. Классификация внешних угроз экономической безопасности страны и их характеристика.
14. Основные принципы деятельности системы экономической безопасности предприятия.
Основные элементы системы экономической безопасности предприятия.
15. Основные угрозы социально-экономического развития региона. Как определяется эффективность мероприятий по обеспечению региональной безопасности.
16. Основные методы нейтрализации рисков. Методы минимизации рисков взаимодействия с пользователями транспортных услуг.
17. Приоритетные направления инвестиционной политики на транспорте с учетом требований экономической безопасности.
18. Основные направления противодействия распространению теневой экономики в российских условиях.
19. Что понимается под угрозой информационной безопасности. Основные направления обеспечения информационной безопасности.
20. Что такое качество жизни. Основные индикативные показатели для его оценки. Обоснование пороговых значений индикаторов качества и условий жизни населения РФ.

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 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 Экономическая безопасность : учебник / под общ. ред. С.А. Коноваленко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 526 с. — (Высшее образование: Специалитет). — DOI 10.12737/1048684. - ISBN 978-5-16-015729-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2081764>– Режим доступа: по подписке.

2 Экономическая безопасность : учебник / К. Б. Беловицкий, М. А. Булатенко, Н. Ф. Кузовлева, А. С. Микаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 586 с. - ISBN 978-5-394-05135-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1996288>. – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1 Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства : учеб. пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 335 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0786-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960105>. – 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление государственным заказом»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

Лист согласования

Составитель: Василего Мария Богдановна, Администрация городского округа «Город Калининград», заместитель начальника управления, начальник отдела развития инженерной инфраструктуры управления развития инженерной инфраструктуры Комитета городского развития и цифровизации; Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины **«Управление государственным заказом»**.
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 государственным заказом».

Цель изучения дисциплины: Сформировать у слушателей целостное представление о становлении системы государственных закупок в России на современном этапе развития общества

Сформировать теоретические и практические навыки для применения их в практической деятельности с учетом отечественного и зарубежного опыта

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-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	Знать: методы оценки экономической эффективности управленческих решений в сфере государственного заказа (NPV, IRR, ROI, анализ безубыточности, сравнительный анализ предложений, аукционные методы); подходы к оценке эффективности стратегических программ закупок и контрактной деятельности (бенчмаркинг, анализ отклонений, методы оценки соотношения цена — качество); методы оценки рисков управленческих решений в контрактной системе (чувствительный анализ, сценарный анализ, анализ рисков нарушения сроков и бюджета); системы показателей эффективности (KPI, BSC, OKR) в сфере управления государственным заказом и закупочной деятельности; методы оценки социально-экономического эффекта от внедрения экономических стратегий в организациях сферы сервиса, участвующих в контрактной системе; нормативно-правовую базу в области контрактной системы (44-ФЗ, 223-ФЗ, 615-ПП) и требования к экономической эффективности закупок. Уметь: оценивать экономическую эффективность управленческих

		решений по разработке и внедрению экономических стратегий организаций, участвующих в системе государственного заказа; проводить финансовый анализ инвестиционных проектов и контрактов в сфере сервиса с учётом требований законодательства о контрактной системе; рассчитывать показатели эффективности (NPV, IRR, ROI) и обосновывать выбор альтернатив при закупках товаров, работ, услуг; оценивать риски управленческих решений в сфере государственного заказа и формировать меры их минимизации (резервы, гарантии, страхование, эскалаторные clauses); проводить мониторинг и оценку результатов внедрения экономической стратегии закупочной деятельности по ключевым показателям (экономия бюджетных средств, сокращение сроков, повышение качества); обосновывать целесообразность применения различных способов закупки (конкурентные переговоры, электронный аукцион, запрос котировок, единственный поставщик) с позиций экономической эффективности. Владеть: навыками финансового анализа и инвестиционного планирования в условиях контрактной системы; навыками работы с методами оценки эффективности в Excel и специализированных программах (1С:Закупки, ЕИС, электронные торговые площадки); навыками подготовки аналитических отчётов по экономической эффективности закупок и контрактов; навыками формирования системы KPI и дашбордов для мониторинга закупочной деятельности; навыками проведения сравнительного анализа рыночных цен и обоснования начальной (максимальной) цены контракта.

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-1.3 Осуществляет управление проектами, ресурсами и доходами предприятий в сфере сервиса	Знать: методологии управления проектами в сфере государственного заказа (PMBOK, PRINCE2, Agile, гибридные подходы) с учётом специфики контрактной системы; методы планирования ресурсов (трудовых, финансовых, материальных, временных) в проектах государственного заказа с учётом ограниченности бюджета и сроков контракта; подходы к управлению доходами и рентабельностью предприятий сферы сервиса, работающих по государственным контрактам (ценообразование, прогнозирование выручки, анализ безубыточности, учёт субсидий); инструменты управления проектным бюджетом в условиях контрактной системы (cost baseline, earned value management, cash-flow, контроль целевого использования средств); методы оценки рисков и управления изменениями в проектах государственного заказа (изменение условий контракта, субподряд, форс-мажор, казначейское сопровождение); нормативно-правовую базу в области проектного управления, финансовой отчётности и контрактной системы (44-ФЗ, 223-ФЗ, ГК РФ, БК РФ, ФЗ о бюджетном процессе). Уметь: осуществлять комплексное управление проектами в сфере государственного заказа от инициации до закрытия и приёмки результатов; планировать, распределять и контролировать использование ресурсов в проекте государственного заказа с учётом требований заказчика и регуляторов; управлять доходами и расходами предприятия/проекта, обеспечивать финансовую устойчивость и соблюдение целевого использования бюджетных средств;

		разрабатывать и защищать бизнес-план, график реализации и бюджет проекта в рамках контрактной системы; формировать управленческую и финансовую отчётность по проектам для внутренних и внешних стейкхолдеров (заказчик, казначейство, аудиторы); управлять изменениями в проекте государственного заказа, разрешать конфликтные ситуации с субподрядчиками и заказчиками; обеспечивать соблюдение сроков, бюджета и качества при реализации проектов в условиях контрактной системы. Владеть: навыками разработки проектной документации (устав проекта, план-график, бюджет, матрица ответственности RAM, регламенты) в сфере госзаказа; навыками управленческого учёта и бюджетирования проектов сферы сервиса в условиях казначейского сопровождения; навыками подготовки закупочной документации (технических заданий, планов закупок, конкурсной документации) и сопровождения контрактов; навыками проведения финансового анализа проекта (NPV, IRR, ROI, анализ денежного потока) в контексте государственного заказа; навыками работы с электронными торговыми площадками и информационными системами контрактной системы (ЕИС, РТС-тендер, Сбербанк-АСТ и др.).
ПК-5 Способен обеспечивать качество и стандартизацию сервисных услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ПК-5.1 Оценивает качество сервисных услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, применяя методы сервис-аудита, инструменты измерения удовлетворённости потребителей	Знать: методы оценки качества сервисных услуг, закупаемых в рамках государственного заказа (SERVQUAL, SERVPERF, Гар-анализ, NPS, CSI, метод тайного заказчика); подходы к сервис-аудиту объектов и услуг, поставляемых по государственным контрактам (проверка соответствия

		техническому заданию, акты приёмки, независимая экспертиза); инструменты измерения удовлетворённости потребителей услуг государственного заказа (анкетирование, фокус-группы, анализ обращений, социальное слушание); стандарты качества в сфере закупаемых сервисных услуг (ГОСТ Р ИСО 9001, отраслевые стандарты, технические регламенты, требования технических заданий); критерии доступности, инклюзивности и социальной значимости сервисных услуг, закупаемых за счёт бюджетных средств; методы оценки соответствия фактического качества услуг условиям контракта и требованиям законодательства о контрактной системе. Уметь: проводить сервис-аудит услуг, поставляемых в рамках государственного заказа, по структурированным критериям (соответствие ТЗ, сроки, объём, качество, безопасность); применять инструменты измерения удовлетворённости потребителей (жителей, пользователей, бюджетоучреждений) закупаемых сервисных услуг; выявлять «разрывы» между ожиданиями заказчика/потребителя и реальным качеством услуг по контракту; формировать рекомендации по повышению качества сервисных услуг в сфере государственного заказа (корректировка ТЗ, изменение условий контракта, штрафные санкции, меры стимулирования); разрабатывать системы обратной связи с пользователями закупаемых услуг и механизмы претензионной работы; оценивать качество закупочной документации с точки зрения обеспечения качества конечного

		сервиса (чёткость ТЗ, измеримость критериев, соотношение цена — качество). Владеть: навыками проведения сервис-аудита с использованием чек-листов, матриц оценки и протоколов проверки; навыками разработки и применения инструментов опроса потребителей закупаемых услуг; навыками анализа данных об удовлетворённости и подготовки отчётов для заказчика и контролирующих органов; навыками формирования программ повышения качества сервиса на основе результатов аудита и требований контрактной системы; навыками работы с системами мониторинга исполнения контрактов и оценки качества поставщиков (реестры недобросовестных поставщиков, рейтингование).

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление государственным заказом» 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), 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) практические занятия и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные

консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Тема 1. Основы контрактной системы: принципы и терминология контрактной системы	Основные положения контрактной системы. Терминология контрактной системы. Принципы контрактной системы. Участники контрактной системы. Централизация закупок в контрактной системе. Совместные конкурсы и аукционы. Особенности закупок бюджетными учреждениями в соответствии с Законом о контрактной системе.
2	Тема 2. Правовая база, регламентирующая государственные и муниципальные заказы	Основы законодательства о контрактной системе. Структура и сфера действия Закона о контрактной системе. Подзаконные акты по Закону о контрактной системе.
3	Тема 3. Участники закупок. Заявки на участие в закупке	Статус участника закупки. Требования к участникам закупки. Предоставление преимуществ в контрактной системе. Применением национального режима при осуществлении закупок. Структура и состав заявок на участие а закупках.
4	Тема 4. Единая информационная система. Электронный документооборот в контрактной системе.	Единая информационная система и информационные системы в сфере закупок. Реестр контрактов, заключенных заказчиками. Реестр недобросовестных поставщиков. Электронный документооборот в контрактной системе в сфере закупок.
5	Тема 5. Планирование закупок в контрактной системе. Нормирование закупок	Правовое регулирование планирования закупок. Основные особенности размещения документов планирования в ЕИС. Обоснование и нормирование закупок. Формирование, утверждение, размещение планов-графиков закупок.
6	Тема 6. Порядок расчета (максимальной) цены контракта.	Правовые основы определения и обоснования начальной (максимальной) цены контракта. Методы определения и обоснования начальной (максимальной) цены контракта. Контрактная служба. Контрактный управляющий.
7	Тема 7. Комиссия по осуществлению закупок.	Общие положения и порядок деятельности комиссии по

		осуществлению закупок. Функции конкурсной комиссии. Функции аукционной комиссии. Функции котировочной комиссии. Функции комиссии по рассмотрению заявок на участие в запросе предложений и окончательных предложений. Специализированные организации, эксперты, экспертные организации. Описание объекта закупки. Разработка технического задания. Способы закупки в контрактной системе. Антидемпинговые меры. Правила оценки заявок на участие в закупке.
8	Тема 8. Правовое регулирование закупок в форме конкурса.	Особенности проведения торгов в форме конкурса. Содержание извещения о проведении конкурса и конкурсной документации. Требование об обеспечении заявки и контракта при проведении конкурса. Порядок предоставления конкурсной документации, разъяснение ее положений и внесение в нее изменений. Отказ от проведения конкурса. Порядок подачи заявки на участие в конкурсе. Порядок вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам. Порядок рассмотрения и оценки заявок на участие в конкурсе. Порядок заключения контракта по результатам определения победителя. Отстранение участника закупки от участия в конкурсе, отказ заказчика от заключения контракта. Признание конкурса несостоявшимся. Особенности проведения конкурса с ограниченным участием. Особенности проведения двухэтапного конкурса. Особенности проведения закрытого конкурса.
9	Тема 9. Правовое регулирование закупок в форме аукциона.	Особенности проведения торгов в форме аукциона. Электронные площадки. Документооборот при проведении электронного аукциона. Аккредитация участников на электронной площадке. Реестр

		участников электронного аукциона, получивших аккредитацию на электронной площадке. Извещение о проведении электронного аукциона. Документация об электронном аукционе. Подача заявок на участие в электронном аукционе. Рассмотрение первых частей заявок на участие в электронном аукционе. Порядок проведения электронного аукциона. Рассмотрение вторых частей заявок на участие в электронном аукционе. Заключение контракта по результатам электронного аукциона. Признание электронного аукциона несостоявшимся и его последствия. Особенности проведения закрытых аукционов.
10	Тема 10. Правовое регулирование закупок в форме запроса котировок.	Понятие и условия применения запроса котировок. Извещение о запросе котировок. Изменение, отмена запроса котировок. Заявка на участие в запросе котировок. Порядок проведения запроса котировок. Заключение контракта по итогам запроса котировок. Признание запроса котировок несостоявшимся. Особенности проведения запроса котировок для оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи в экстренной или неотложной форме и нормального жизнеобеспечения граждан. Особенности проведения запроса котировок в целях оказания гуманитарной помощи либо ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.
11	Тема 11. Правовое регулирование закупок в форме запроса предложений.	Понятие и основания проведения закупок в форме запроса предложений. Содержание извещения и документации по проведению запроса предложений. Порядок проведения запроса предложений. Признание закупки в форме предложений несостоявшейся. Осуществление закупки у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя). Государственный и муниципальный

		контракт (гражданско-правовой договор)
12	Тема 12. Мониторинг, аудит и контроль в контрактной системе.	наблюдение и контроль в сфере закупок. Мониторинг в сфере закупок. Аудит в сфере закупок. Контроль в сфере закупок.

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 контрактной системы: принципы и терминология контрактной системы

Основные положения контрактной системы. Терминология контрактной системы. Принципы контрактной системы. Участники контрактной системы. Централизация закупок в контрактной системе. Совместные конкурсы и аукционы. Особенности закупок бюджетными учреждениями в соответствии с Законом о контрактной системе

Тема 2. Правовая база, регламентирующая государственные и муниципальные заказы

Основы законодательства о контрактной системе. Структура и сфера действия Закона о контрактной системе. Подзаконные акты по Закону о контрактной системе.

Тема 3. Участники закупок. Заявки на участие в закупке

Статус участника закупки. Требования к участникам закупки. Предоставление преимуществ в контрактной системе. Применением национального режима при осуществлении закупок. Структура и состав заявок на участие а закупках.

Тема 4. Единая информационная система. Электронный документооборот в контрактной системе.

Единая информационная система и информационные системы в сфере закупок. Реестр контрактов, заключенных заказчиками. Реестр недобросовестных поставщиков. Электронный документооборот в контрактной системе в сфере закупок.

Тема 5. Планирование закупок в контрактной системе. Нормирование закупок

Правовое регулирование планирования закупок. Основные особенности размещения документов планирования в ЕИС. Обоснование и нормирование закупок. Формирование, утверждение, размещение планов-графиков закупок.

Тема 6. Порядок расчета (максимальной) цены контракта.

Правовые основы определения и обоснования начальной (максимальной) цены контракта. Методы определения и обоснования начальной (максимальной) цены контракта. Контрактная служба. Контрактный управляющий.

Тема 7. Комиссия по осуществлению закупок.

Общие положения и порядок деятельности комиссии по осуществлению закупок. Функции конкурсной комиссии. Функции аукционной комиссии. Функции котировочной комиссии. Функции комиссии по рассмотрению заявок на участие в запросе предложений и окончательных предложений. Специализированные организации, эксперты, экспертные

организации. Описание объекта закупки. Разработка технического задания. Способы закупки в контрактной системе. Антидемпинговые меры. Правила оценки заявок на участие в закупке.

Тема 8. Правовое регулирование закупок в форме конкурса.

Особенности проведения торгов в форме конкурса. Содержание извещения о проведении конкурса и конкурсной документации. Требование об обеспечении заявки и контракта при проведении конкурса. Порядок предоставления конкурсной документации, разъяснение ее положений и внесение в нее изменений. Отказ от проведения конкурса. Порядок подачи заявки на участие в конкурсе. Порядок вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам. Порядок рассмотрения и оценки заявок на участие в конкурсе. Порядок заключения контракта по результатам определения победителя. Отстранение участника закупки от участия в конкурсе, отказ заказчика от заключения контракта. Признание конкурса несостоявшимся. Особенности проведения конкурса с ограниченным участием. Особенности проведения двухэтапного конкурса. Особенности проведения закрытого конкурса.

Тема 9. Правовое регулирование закупок в форме аукциона.

Особенности проведения торгов в форме аукциона. Электронные площадки. Документооборот при проведении электронного аукциона. Аккредитация участников на электронной площадке. Реестр участников электронного аукциона, получивших аккредитацию на электронной площадке. Извещение о проведении электронного аукциона. Документация об электронном аукционе. Подача заявок на участие в электронном аукционе. Рассмотрение первых частей заявок на участие в электронном аукционе. Порядок проведения электронного аукциона. Рассмотрение вторых частей заявок на участие в электронном аукционе. Заключение контракта по результатам электронного аукциона. Признание электронного аукциона несостоявшимся и его последствия. Особенности проведения закрытых аукционов.

Тема 10. Правовое регулирование закупок в форме запроса котировок.

Понятие и условия применения запроса котировок. Извещение о запросе котировок. Изменение, отмена запроса котировок. Заявка на участие в запросе котировок. Порядок проведения запроса котировок. Заключение контракта по итогам запроса котировок. Признание запроса котировок несостоявшимся. Особенности проведения запроса котировок для оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи в экстренной или неотложной форме и нормального жизнеобеспечения граждан. Особенности проведения запроса котировок в целях оказания гуманитарной помощи либо ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

Тема 11. Правовое регулирование закупок в форме запроса предложений.

Понятие и основания проведения закупок в форме запроса предложений. Содержание извещения и документации по проведению запроса предложений. Порядок проведения запроса предложений. Признание закупки в форме предложений несостоявшейся. Осуществление закупки у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя). Государственный и муниципальный контракт (гражданско-правовой договор)

Тема 12. Мониторинг, аудит и контроль в контрактной системе.

Наблюдение и контроль в сфере закупок. Мониторинг в сфере закупок. Аудит в сфере закупок. Контроль в сфере закупок.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Основы контрактной системы: принципы и терминология контрактной системы

1. Основные положения контрактной системы. 2. Терминология контрактной системы. 3. Участники контрактной системы. 4. Централизация закупок в контрактной системе. 5. Совместные конкурсы и аукционы.

Тема 2. Правовая база, регламентирующая государственные и муниципальные заказы

1. Основы законодательства о контрактной системе. 2. Структура и сфера действия Закона о контрактной системе. 3. Подзаконные акты по Закону о контрактной системе.

Тема 3. Участники закупок. Заявки на участие в закупке

1. Статус участника закупки. 2. Требования к участникам закупки. 3. Предоставление преимуществ в контрактной системе. 4. Применением национального режима при осуществлении закупок. 5. Структура и состав заявок на участие а закупках.

Тема 4. Единая информационная система. Электронный документооборот в контрактной системе.

1. Единая информационная система и информационные системы в сфере закупок. 2. Реестр контрактов, заключенных заказчиками. 3. Реестр недобросовестных поставщиков. 4. Электронный документооборот в контрактной системе в сфере закупок.

Тема 5. Планирование закупок в контрактной системе. Нормирование закупок

1. Правовое регулирование планирования закупок. 2. Основные особенности размещения документов планирования в ЕИС. 3. Обоснование и нормирование закупок. 4. Формирование, утверждение, размещение планов-графиков закупок.

Тема 6. Порядок расчета (максимальной) цены контракта.

1. Правовые основы определения и обоснования начальной (максимальной) цены контракта. 2. Методы определения и обоснования начальной (максимальной) цены контракта. 3. Контрактная служба. Контрактный управляющий.

Тема 7. Комиссия по осуществлению закупок.

1. Общие положения и порядок деятельности комиссии по осуществлению закупок. 2. Функции конкурсной комиссии. 3. Функции аукционной комиссии. Функции котировочной комиссии. 4. Функции комиссии по рассмотрению заявок на участие в запросе предложений и окончательных предложений. 5. Специализированные организации, эксперты, экспертные организации. 6. Описание объекта закупки. 7. Антидемпинговые меры.

Тема 8. Правовое регулирование закупок в форме конкурса.

1. Особенности проведения торгов в форме конкурса. 2. Требование об обеспечении заявки и контракта при проведении конкурса. 3. Порядок предоставления конкурсной документации, разъяснение ее положений и внесение в нее изменений. 4. Порядок подачи заявки на участие в конкурсе. 5. Порядок рассмотрения и оценки заявок на участие в конкурсе. 6. Особенности проведения конкурса с ограниченным участием. Особенности проведения двухэтапного конкурса. Особенности проведения закрытого конкурса.

Тема 9. Правовое регулирование закупок в форме аукциона.

1. Особенности проведения торгов в форме аукциона. 2. Реестр участников электронного аукциона, получивших аккредитацию на электронной площадке. 3.

Документация об электронном аукционе. Подача заявок на участие в электронном аукционе. 4. Порядок проведения электронного аукциона. 5. Особенности проведения закрытых аукционов.

Тема 10. Правовое регулирование закупок в форме запроса котировок.

1. Понятие и условия применения запроса котировок. 2. Заявка на участие в запросе котировок. Порядок проведения запроса котировок. Заключение контракта по итогам запроса котировок. 3. Особенности проведения запроса котировок для оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи в экстренной или неотложной форме и нормального жизнеобеспечения граждан. 4. Особенности проведения запроса котировок в целях оказания гуманитарной помощи либо ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

Тема 11. Правовое регулирование закупок в форме запроса предложений.

1. Понятие и основания проведения закупок в форме запроса предложений. Содержание извещения и документации по проведению запроса предложений. 2. Порядок проведения запроса предложений. Признание закупки в форме предложений несостоявшейся. 3. Осуществление закупки у единственного поставщика (подрядчика, исполнителя). 4. Государственный и муниципальный контракт (гражданско-правовой договор)

Тема 12. Мониторинг, аудит и контроль в контрактной системе

1. Наблюдение и контроль в сфере закупок. 2. Мониторинг в сфере закупок. 3. Аудит в сфере закупок. 4. Контроль в сфере закупок

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 занятия.

На практических 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. Основы контрактной системы: принципы и терминология контрактной системы	ПК-1.3 ПК-5.1 ОПК-5.3	Опрос, диспут
Тема 2. Правовая база, регламентирующая государственные и муниципальные заказы		Опрос, диспут
Тема 3. Участники закупок. Заявки на участие в закупке		Опрос, диспут
Тема 4. Единая информационная система. Электронный документооборот в контрактной системе.		Опрос, диспут
Тема 5. Планирование закупок в контрактной системе. Нормирование закупок		Опрос, тестирование
Тема 6. Порядок расчета (максимальной) цены контракта.		Опрос, диспут
Тема 7. Комиссия по осуществлению закупок.		Опрос, диспут
Тема 8. Правовое регулирование закупок в форме конкурса.		Опрос, диспут
Тема 9. Правовое регулирование закупок в форме аукциона.		Опрос, диспут
Тема 10. Правовое регулирование закупок в форме запроса котировок.		Опрос, диспут
Тема 11. Правовое регулирование закупок в		Опрос, диспут

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контроли- руемой	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
форме запроса предложений.		
Тема 12. Мониторинг, аудит и контроль в контрактной системе.		Опрос, тестирование

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

Типовые вопросы

1. Цели и задачи управления закупками продукции для государственных нужд.
2. Сущность и принципы управления закупками продукции для государственных и муниципальных нужд.
3. Законодательная и нормативно-правовая база размещения государственных и муниципальных заказов в России.
4. Планирование закупочной компании.
5. Способы определения поставщиков.
6. Закупка у единственного поставщика.
7. Процедуры проведения открытых конкурсов.
8. Особенности закупки строительных работ.
9. Организация закупки научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ.
10. Особенности закупок услуг.
11. Особенности заключения и исполнения государственных и муниципальных контрактов.
12. Банковское сопровождение контракта.

Типовые задания к интерактивным занятиям

Сравнительный анализ в форме диспута

1. В чем состоят сходства и различия принципов контрактной системы РФ, принципов, регулирующих системы закупок в зарубежных странах, и принципов, содержащихся в международных стандартах ЮНСИТРАЛ, соглашения ВТО о закупках?
2. По каким основным направлениям осуществляется применение национального режима при осуществлении закупок? Можно ли считать национальный режим при осуществлении закупок разновидностью экономических преференций, экономических санкций?
3. Какие существуют преимущества в сфере закупок для СМП, СОНКО? Целесообразно ли расширение объема преимуществ?

Типовые тесты

1. К полномочиям специализированной организации в соответствии с Законом о контрактной системе относится:
 - а) создание закупочной комиссии; б) определение и обоснование НМЦК; в) разработка КД, документации об электронном аукционе; г) все варианты правильные.
2. В соответствии с Законом о контрактной системе заказчик привлекает специализированную организацию для следующих целей:
 - а) для проведения всех закупок заказчика; б) для выполнения отдельных функций при проведении конкурсов и аукционов; в) только для определения и обоснования НМЦК, разработки проекта контракта; г) только для работы в составе конкурсной комиссии.
3. Типовое положение (регламент) функционирования контрактной службы заказчика утверждает:

а) Правительство РФ; б) Правительство РФ по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативноправовому регулированию в сфере бюджетной, налоговой, страховой, валютной и банковской деятельности; в) федеральный орган исполнительной власти по регулированию контрактной системы в сфере закупок; г) Президент РФ.

4. Порядок формирования, утверждения и ведения планов закупок для обеспечения нужд субъекта РФ, муниципальных нужд устанавливается:

а) Правительством РФ; б) высшим исполнительным органом государственной власти субъекта РФ, местной администрацией с учетом требований, установленных Правительством РФ; в) федеральным законом исполнительной власти по регулированию контрактной системы в сфере закупок; г) органом исполнительной власти субъекта РФ по регулированию контрактной системы в сфере закупок.

5. Заказчик обязан установить дополнительные требования к участникам при проведении:

а) конкурса с ограниченным участием; б) запроса предложений; в) закрытого аукциона; г) закрытого конкурса.

6. При проведении аукциона в электронной форме заказчик установить требования к обеспечению заявок:

а) не обязан; б) не обязан, если начальная (максимальная) цена контракта ниже 1 млн. руб.; в) обязан, если закупка проводится среди СМП, СОНКО; г) обязан.

7. На какой срок формируется план закупок?

а) на один год; б) на срок, соответствующий сроку действия федерального закона о федеральном бюджете на очередной финансовый год и плановый период; в) на срок, соответствующий сроку действия федерального закона о федеральном бюджете на очередной финансовый год; г) на три года.

8. Заказчики формируют планы закупок, исходя из

: а) целей осуществления закупок; б) потребности в определенной продукции; в) установленных нормативов расходования бюджетных средств; г) результатов закупок прошлого планового периода.

9. Заказчик назначает контрактного управляющего в соответствии с Законом о контрактной системе в случае, если:

а) совокупный годовой объем закупок заказчика не превышает 100 млн. руб.; б) совокупный годовой объем закупок заказчика не превышает 100 млн. руб. и таким заказчиком не создана контрактная служба; в) совокупный годовой объем закупок заказчика не превышает 150 млн. руб.; г) совокупный годовой объем закупок заказчика не превышает 150 млн. руб. и таким заказчиком не создана контрактная служба.

10. Экспертиза предоставленных поставщиком (подрядчиком, исполнителем) результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям контракта проводится:

а) привлеченными внешними экспертами (экспертными организациями); б) собственными силами заказчика; в) собственными силами заказчика и привлеченными внешними экспертами (экспертными организациями); г) собственными силами заказчика или привлеченными внешними экспертами (экспертными организациями).

11. При осуществлении закупок лоты могут выделяться:

а) в конкурсах и аукционах; б) в запросах котировок и запросах предложений; в) во всех способах закупок; г) контрактная система не предусматривает разделение предмета закупки на лоты.

12. Какой орган устанавливает особенности описания отдельных видов объектов закупок?

а) Президент РФ; б) Правительство РФ; в) Минэкономразвития России; г) ФАС России.

13. К полномочиям специализированной организации в соответствии с Законом о контрактной системе относится:

а) создание закупочной комиссии; б) определение и обоснование НМЦК; в) разработка КД, документации об электронном аукционе; г) все варианты правильные.

14. При закупке продукции нормами закона о контрактной системе обязаны руководствоваться:

а) орган управления государственным внебюджетным фондом; б) казенное учреждение; в) бюджетное учреждение; г) все перечисленные выше субъекты.

15. В соответствии с Законом о контрактной системе заказчик привлекает специализированную организацию для следующих целей:

а) для проведения всех закупок заказчика; б) для выполнения отдельных функций при проведении конкурсов и аукционов; в) только для определения и обоснования НМЦК, разработки проекта контракта; г) только для работы в составе конкурсной комиссии.

16. Государственный заказчик – это:

а) Министерство экономического развития РФ; б) государственный внебюджетный фонд; в) специализированная организация; г) федеральное государственное бюджетное учреждение.

17. Определение поставщика (подрядчика, исполнителя) как совокупность действий включает в себя:

а) планирование закупки; размещение извещения о закупке (направление приглашения принять участие в закупке); рассмотрении и оценку заявок (предложений); заключение контракта; исполнение контракта; б) планирование закупки; размещение извещения о закупке (направление приглашения принять участие в закупке); рассмотрении и оценку заявок (предложений); заключение контракта; в) размещение извещения о закупке (направление приглашения принять участие в закупке); рассмотрении и оценку заявок (предложений); заключение контракта; г) размещение извещения о закупке (направление приглашения принять участие в закупке); рассмотрении и оценку заявок (предложений).

18. Органом контроля в сфере закупок не является:

а) контрольный орган в сфере государственного оборонного заказа; б) органы местного самоуправления муниципального района; в) финансовые органы субъектов РФ и муниципальных образований; г) органы исполнительной власти субъекта РФ.

19. Заказчик обязан создать контрактную службу в соответствии с Законом о контрактной системе, если:

а) совокупный годовой объем закупок превышает 100 млн. руб. б) совокупный годовой объем закупок не превышает 100 млн. руб. в) создано специальное структурное подразделение, осуществляющее функции и полномочия по определению поставщика (подрядчика, исполнителя); г) совокупный годовой объем закупок не превышает 100 млн. руб. и создано специальное структурное подразделение, осуществляющее функции и полномочия по определению поставщика (подрядчика, исполнителя).

20. Контрактный управляющий несет ответственность:

а) за осуществление закупки или нескольких закупок; б) за осуществление каждой закупки и исполнение каждого контракта; в) за осуществление закупки или нескольких закупок и исполнение каждого контракта; г) за осуществление каждой закупки и исполнение каждого контракта, за которые не несет ответственности контрактная служба.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Основные задачи управления государственными закупками.
2. Функции управления государственными закупками.

3. Этапы становления системы государственных закупок в современной России.
4. Законодательство Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд.
5. Основные понятия, раскрывающие сущность современной системы государственных закупок.
6. Принципы контрактной системы в сфере закупок.
7. Обоснование закупок.
8. Планы и графики закупок.
9. Способы определения цены контракта.
10. Типология участников определения поставщиков.
11. Извещение об осуществлении закупки.
12. Заявка на участие в закупке, отмена определения поставщика.
13. Открытый конкурс.
14. Особенности проведения конкурса с ограниченным участием и двухэтапного конкурса.
15. Аукцион в электронной форме.
16. Запрос предложений.
17. Закрытые способы определения поставщиков.
18. Запрос котировок.
19. Закупка у единственного поставщика.
20. Особенности исполнения контракта.
21. Изменение и расторжение контракта.
22. Мониторинг и аудит закупок.
23. Контроль в сфере закупок.

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 более широких контекстах	Включает нижестоящий уровень. 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

1 Мельников, В. В. Государственные и муниципальные закупки : учебное пособие : в 2 частях. Часть 1. Эволюция способов закупок в Российской Федерации / В.В. Мельников. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 165 с. — (Высшее образование : Магистратура). — DOI 10.12737/textbook_5a2e632f167e94.87223177. - ISBN 978-5-16-013265-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1863145>. – Режим доступа: по подписке.

2 Шмелева, М. В. Система государственных (муниципальных) закупок: методология и реализация : монография / М. В. Шмелева ; под. ред. Е. В. Вавилина. - Москва : Юстицинформ, 2021. - 904 с. - ISBN 978-5-7205-1725-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859690>– Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1 Государственные и муниципальные закупки как инструмент повышения эффективности расходов бюджетов : монография / И. Ю. Федорова, А. В. Фрыгин, М. В. Седова, М. Н. Прокофьев. - Москва : Дашков и К, 2020. - 242 с. - ISBN 978-5-394-04079-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231992> (дата обращения: 01.04.2024). – Режим доступа: по подписке.

2 Мамедова, Н. А. Общественный контроль в сфере государственных и муниципальных закупок: теоретические и практические основы / Мамедова Н.А., Байкова А.Н., - 2-е изд., стереотипное - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 312 с.: ISBN 978-5-16-104813-9 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/553265> (дата обращения: 01.04.2024). – Режим доступа: по подписке.

3 Федорова, И. Ю. Контрактная система: развитие финансового механизма государственных и муниципальных закупок : монография / И. Ю. Федорова, А. В. Фрыгин, М. В. Седова. — 2-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 226 с. - ISBN 978-5-394-02990-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081689> – 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление изменениями городской среды»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Профиль: «Планирование сервисно-инфраструктурного развития го-
родов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы сер-
виса**

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент Высшей школы пространственного развития и гостеприимства ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета образовательно-научного кластера

Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление изменениями городской среды».
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 городской среды».

Цель изучения дисциплины: изучение современных подходов к управлению изменениями городской среды, формирование навыков работы с со-противлением персонала, а также формирования стратегий и планов проведения организационных изменений городской 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
БК-2 Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	БК-2.3 Вносит вклад в разработку и реализацию программы организационных изменений (реструктуризация бизнес-процессов, изменение организационной культуры, внедрение гибких методологий), обеспечивая коммуникацию, обучение персонала и управление сопротивлением изменениям	Знать: теории и модели управления организационными изменениями (Коттер, Левин, ADKAR, модель «ледберга») применительно к трансформации городской среды; методы реструктуризации бизнес-процессов организаций, участвующих в управлении городской средой (BPM, реинжиниринг, оптимизация, цифровизация процессов); подходы к диагностике и трансформации организационной культуры в контексте изменений городской среды (ценности, нормы, практики взаимодействия с городскими сообществами); принципы внедрения гибких методологий (Agile, Scrum, Kanban) в проектах развития городской среды и сервисной инфраструктуры; методы коммуникации при проведении изменений (стейкхолдер-анализ, информационные кампании, обратная связь, работа с сопротивлением); подходы к обучению и развитию персонала в условиях организационных изменений (обучающие программы, наставничество, коучинг, change management training); факторы сопротивления изменениям и методы их преодоления (диагностика барьеров, вовлечение, мотивация, переговоры, медиация). Уметь: вносить вклад в разработку программы организационных изменений для организаций, управляющих городской средой (муниципальные предприятия, управляющие компании, государственные учреждения); участвовать в реструктуризации бизнес-

		процессов с учётом целей развития городской среды и повышения качества сервиса; обеспечивать эффективную коммуникацию при проведении изменений (информационные кампании, презентации, обратная связь, работа с «opinion leaders» и сообществами); разрабатывать и реализовывать программы обучения и адаптации персонала к новым процессам, технологиям и культуре управления городской средой; управлять сопротивлением изменениям через диалог, вовлечение, мотивацию и построение коалиций сторонников изменений; адаптировать гибкие методологии под специфику проектов развития городской среды (итеративное планирование, пилотирование, быстрая адаптация); оценивать эффективность проведённых организационных изменений и формировать рекомендации по их корректировке. Владеть: навыками проведения диагностики готовности организации к изменениям и выявления барьеров трансформации; навыками разработки коммуникационных планов и программ вовлечения персонала и городских сообществ; навыками проектирования программ обучения и наставничества в условиях изменений; навыками медиации и разрешения конфликтов, связанных с организационными преобразованиями; навыками применения инструментов управления изменениями (change canvas, stakeholder map, journey map изменений); навыками оценки эффективности программ изменений и управления остаточными рисками.
ПК-3 Способен проектировать сервисные решения для развития территориальной инфраструктуры и повышения качества жизни населения	ПК-3.1 Анализирует потребности населения и социально-экономические условия территории (муниципального/регионального образования), выявляет дефициты сервисной инфраструктуры и формирует требования к проектируемым сервисным решениям	Знать: методы анализа потребностей населения в условиях изменения городской среды (социологические опросы, фокус-группы, анализ обращений, данные Росстата, мониторинг качества жизни, citizen science); подходы к оценке социально-экономических условий территории, влияющих на изменение городской среды (демография, экономика, транспортная доступность, экология, социальная стратификация); критерии оценки дефицитов сервисной инфраструктуры и городской среды (нормативы обеспеченности, индексы доступности,

		карты доступности, индекс качества жизни); методы формирования требований к проектируемым сервисным решениям при изменении городской среды (технические задания, функциональные требования, пользовательские истории, co-design); нормативы и стандарты формирования городской среды (СНиП, ГОСТ, региональные стандарты, национальные проекты, концепция «15-минутного города»); подходы к учёту интересов различных групп населения (дети, пожилые, люди с ограниченными возможностями, трудовые мигранты, предприниматели) при изменении городской среды. Уметь: проводить комплексный анализ потребностей различных групп населения в изменениях городской среды (благоустройство, транспорт, общественные пространства, доступность сервисов); выявлять дефициты сервисной инфраструктуры и городской среды с использованием картирования, аудита, сравнительного анализа и цифровых инструментов (GIS, open data); формировать требования к проектируемым сервисным решениям с учётом социальной значимости, экономической эффективности и технологической реализуемости; обосновывать приоритетность инвестиций и изменений в городской среде на основе анализа потребностей и дефицитов; подготавливать аналитические материалы для включения в программы развития территории и проекты благоустройства; организовывать процессы общественного участия (public engagement) при выявлении потребностей и формировании требований к изменениям городской среды. Владеть: навыками работы с методами сбора и анализа социально-экономических данных (опросы, интервью, анализ big data); навыками картирования и визуализации дефицитов инфраструктуры и городской среды (GIS, карты доступности, инфографика); навыками подготовки технических заданий и формирования требований к проектированию сервисных решений; навыками взаимодействия с органами

		власти, бизнесом, общественными организациями и городскими сообществами при анализе потребностей; навыками фасилитации общественных обсуждений и формирования консолидированного видения изменений городской среды.
	ПК-3.2 Разрабатывает рекомендации в сфере инновационного развития про Разрабатывает концепции и проекты сервисных решений для территориального развития (создание общественных пространств, развитие транспортной доступности, организация социального сервиса, формирование туристско-рекреационных зон), обосновывая их технологическую, экономическую и социальную эффективностьизводственно-технической базы	Знать: подходы к проектированию сервисных решений для изменения городской среды (концепция «15-минутного города», принципы универсального дизайна, биофильный дизайн, сервис-дизайн, tactical urbanism); технологии создания и модернизации общественных пространств, способствующих качеству жизни (парки, променады, спортивные кластеры, креативные кварталы, пешефикация); методы оценки технологической, экономической и социальной эффективности проектов изменения городской среды (ТЭО, бизнес-план, анализ «затраты — выгоды», социальная оценка воздействия); подходы к развитию транспортной доступности и мобильности в городе (пешеходная инфраструктура, велодорожки, общественный транспорт, МaaS); технологии организации социального сервиса и формирования туристско-рекреационных зон в изменяемой городской среде; принципы формирования производственно-технической базы для реализации проектов изменения городской среды (оборудование, материалы, технологии строительства и благоустройства, бережливые технологии); методы адаптации международного опыта (практики ЕС, ООН-Хабитат, кейсы «здорового города», «умного города», «зелёной инфраструктуры») под условия конкретной территории. Уметь: разрабатывать концепции изменения городской среды с учётом потребностей различных групп населения и приоритетов устойчивого развития; проектировать сервисные решения по созданию общественных пространств, развитию транспортной доступности, организации социального сервиса, формированию туристско-рекреационных зон; обосновывать технологическую, экономическую и социальную эффективность проектов изменения городской среды;

		формировать производственно-техническую базу для реализации проектов (подбор оборудования, материалов, технологий строительства и благоустройства, бережливых решений); адаптировать международный опыт и лучшие практики под условия конкретной территории с учётом климатических, культурных и экономических факторов; разрабатывать программы поэтапной реализации проектов изменения городской среды с учётом ограничений бюджета и сроков. Владеть: навыками проектирования сервисных решений с использованием методов сервис-дизайна, co-design и участительного проектирования; навыками подготовки проектной документации (эскизные проекты, технические задания, сметы, бизнес-планы, концепции благоустройства); навыками экономического обоснования проектов (ТЭО, анализ затрат и выгод, оценка социального воздействия, расчёт сроков окупаемости); навыками презентации проектов для органов власти, инвесторов, местных сообществ и экспертных советов; навыками работы с инструментами визуализации проектных решений (3D-моделирование, макетирование, GIS, рендеринг).

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление изменениями в городской среде» 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Тема №1. Основные понятия, предмет и методы дисциплины «Управление изменениями в городской среде».	Управленческая деятельность. Ее основные специфические черты. Цели и задачи управленческой деятельности в области управления изменениями городской среды. Основные направления (функции) управленческой деятельности в данной сфере. Предмет, основные понятия и методы дисциплины «Управление изменениями в городской среде». Место изучаемой дисциплины среди других дисциплин и соотношение с ними
2	Тема №2. Изменение с точки зрения организации городской среды.	Ключевые положения об изменениях для организации городской среды. Характеристика основных изменений городской среды. Классификация изменений. Особенности управления плановым изменением и управления динамическим изменением городской среды.
3	Тема №3. Основные методы проведения изменений в городской среде.	Основные методики осуществления перестроек в организациях. Незапланированные изменения и их характер. Понятие «планируемая перестройка». Типичные вопросы при планировании изменений. Понятия «навязанные изменения» и «изменения с участием». Основные уровни и формы участия. Характерные черты изменений с использованием переговоров. Модель процесса успешного управления организационными изменениями, разработанная Л.Гейнером. Пятиэтапная модель осуществления изменений Бостонской Консалтинговой Группы.
4	Тема №4. Причины сопротивления изменениям и способы их преодоления.	Особенности понятия «сопротивление переменам». Причины сопротивления. Характеристика личных и структурных барьеров. Типы негативного отношения к изменениям и способы их преодоления С. Хеллера. Шесть способов преодоления сопротивления, их достоинства и недостатки, особенности использования данных способов на практике.

5	Тема №5. Принятие решений при организации городской среды в условиях изменений.	Особенности процесса принятия решений в условиях реализации изменений в организации городской среды. Четыре подхода к процессу принятия решений: подход на основе теории управления, модель Карнеги, модель инкрементального процесса принятия решения, модель «мусорного ящика». Возможные последствия применения отдельных подходов на практике
6	Тема №6. Поддержка изменений.	Общий метод получения поддержки и уменьшения и его основные аспекты. Особенности наиболее применяемых на практике способов, позволяющих привлечь внимание отдельных лиц и групп к необходимости перемен. Характеристика «изолятов» и «оценочных лидеров». Положительные и отрицательные аспекты существующих или альтернативных схем. Необходимость формирования личностного состава участников процесса изменений. Поддержка неофициальной информационной сети. Проявление возражения против изменений и способы с ним справиться
7	Тема №7. Стратегия изменений.	Осуществление изменений как сложный комплекс процессов и процедур, направленных на внедрение и проведение перемен в организации. Факторы, от которых зависит подход к осуществлению изменений. Сущность стратегии изменений. Цель разработки и реализации стратегии изменений. Основная задача формирования стратегии. Основным принципом стратегии осуществления изменений. Сущность понятия «стратегический континуум». Логика внедрения изменений. “Естественные законы” изменений. Основные виды стратегий изменений. Правила действий для пресечения новаторства
8	Тема №8. Основные принципы управления процессом изменений.	Основные принципы управления процессом изменений и их характеристика. Необходимость соблюдения основных правил при принятии решения о запуске процесса изменений в организации. Роль руководства в управлении изменениями
9	Тема №9. Структура системы управления изменениями городской среды.	Необходимость создания специальных структур для проведения изменений. Выбор оптимального решения о том, кто реализует и берет на себя ответственность за

		определенные мероприятия по осуществлению перемен. Основные формы систем для проведения изменений в организации. Их сущность и условия, в которых необходимо их применять
10	Тема №10. Эволюция моделей управления изменениями городской среды.	Модели изменений Левина, Бекхарда, Тюрли и Бира и понимание механизма изменений. Характеристика модели «переходного периода». Сущность модели «EASIER» и основные элементы данной модели. Модель системной технологии вмешательства (СТВ) как один из методов семейства “системных подходов” и её основные фазы. Алгоритм осуществления СТВ.
11	Тема №11. Планирование и реализация стратегий управления изменениями городской среды	Основные рекомендации по планированию и реализации стратегий управления изменениями городской среды. Особенности процесса планирования изменений. Требования к стратегиям изменений. Учет особенностей процесса реализации стратегий управления изменениями.
12	Тема №12. Мониторинг и контроль процесса изменений городской среды	Особенности мониторинга и контроля процесса изменений. Предметные области оценок и их характеристика. Основные методики мониторинга и контроля процесса изменений. Сущность методов помощи в процессе осуществления изменений. Правильность выбора способов мониторинга и контроля процесса изменений, возможные проблемы и ошибки. Мероприятия, которые можно осуществлять в целях мониторинга изменений. Использование конфронтации для достижения положительных результатов в процессе изменения городской среды

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):

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

Тема №1. Основные понятия, предмет и методы дисциплины «Управление изменениями в городской среде».

Тема №2. Изменение с точки зрения организации городской среды.

Тема №3. Основные методы проведения изменений в городской среде.

Тема №4. Причины сопротивления изменениям и способы их преодоления.

Тема №5. Принятие решений при организации городской среды в условиях изменений.

Тема №6. Поддержка изменений.

Тема №7. Стратегия изменений.

Тема №8. Основные принципы управления процессом изменений.

Тема №9. Структура системы управления изменениями городской среды.

Тема №10. Эволюция моделей управления изменениями городской среды.

Тема №11. Планирование и реализация стратегий управления изменениями городской среды

Тема №12. Мониторинг и контроль процесса изменений городской среды

Требования к самостоятельной работе студентов:

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

Тема №1. Основные понятия, предмет и методы дисциплины «Управление изменениями в городской среде».

Тема №2. Изменение с точки зрения организации городской среды.

Тема №3. Основные методы проведения изменений в городской среде.

Тема №4. Причины сопротивления изменениям и способы их преодоления.

Тема №5. Принятие решений при организации городской среды в условиях изменений.

Тема №6. Поддержка изменений.

Тема №7. Стратегия изменений.

Тема №8. Основные принципы управления процессом изменений.

Тема №9. Структура системы управления изменениями городской среды.

Тема №10. Эволюция моделей управления изменениями городской среды.

Тема №11. Планирование и реализация стратегий управления изменениями городской среды

Тема №12. Мониторинг и контроль процесса изменений городской среды

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 занятия.

На практических 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
Тема №1. Основные понятия, предмет и методы дисциплины «Управление изменениями в городской среде».	БК-2.3 ПК-3.1 ПК-3.2	Опрос
Тема №2. Изменение с точки зрения организации городской среды.		Опрос
Тема №3. Основные методы проведения изменений в городской среде.		Опрос
Тема №4. Причины сопротивления изменениям и способы их преодоления.		Опрос
Тема №5. Принятие решений при организации городской среды в условиях изменений.		Опрос
Тема №6. Поддержка изменений.		Опрос
Тема №7. Стратегия изменений.		Опрос
Тема №8. Основные принципы управления процессом изменений.		Опрос
Тема №9. Структура системы управления изменениями городской среды.		Опрос
Тема №10. Эволюция моделей управления изменениями городской среды.		Опрос

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема №11. Планирование и реализация стратегий управления изменениями городской среды		Опрос
Тема №12. Мониторинг и контроль процесса изменений городской среды		Опрос

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

Типовые тестовые задания:

1. Причинами роста организаций являются:
 - а) обеспечение конкурентоспособности в условиях глобализации;
 - б) желание вкладывать деньги в новые технологии и контролировать каналы продвижения товаров на рынке;
 - в) потребность организации в том, чтобы оставаться экономически здоровой;
 - г) все предыдущие ответы верны.
2. Преимуществами малых организаций являются:
 - а) гибкость, быстрая реакция и плоская, органичная структура;
 - б) высокая квалификация специалистов и вертикальная иерархия, механистическая структура;
 - в) возможности для диверсификации деятельности организации и стабильный рынок.
3. Модель жизненного цикла организации Л. Грейнера включает стадии:
 - а) креативность, директивное руководство, делегирование;
 - б) креативность, директивное руководство, делегирование, координацию, сотрудничество, упадок и смерть;
 - в) креативность, директивное руководство, делегирование, координацию, сотрудничество;
 - г) все ответы а), б), в) неверны.
4. Модель организационного развития И. Адизеса включает стадии:
 - а) ухаживание, младенчество, взросление и смерть;
 - б) давай-давай, юность, расцвет, старение (аристократизм);
 - в) рождение, младенчество, финальное разрушение (Салем Сити);
 - г) зарождение, рождение, взросление, бюрократизация и смерть;
 - д) ухаживание, младенчество, давай-давай и смерть;
 - е) ухаживание, младенчество, давай-давай, юность, расцвет, старение (аристократизм), финальное разрушение (Салем Сити), бюрократизация и смерть.
5. Какая из моделей жизненного цикла организации (Л. Грейнера и И. Адизеса) учитывает государственное вмешательство:
 - а) модель И. Адизеса;
 - б) модель Л. Грейнера;
 - в) ни одна из моделей не предполагает государственного вмешательства;
 - г) обе модели учитывают государственное вмешательство?
6. И. Адизес в своей модели организационного развития акцентирует внимание на:
 - а) либо на гибкости, либо на контролируемости;
 - б) гибкости и контролируемости;
 - в) другое _____.

7. На какой из стадий организационного развития компания в модели И. Адизеса нуждается в реструктуризации:

- а) на любой из стадий компания может нуждаться в реструктуризации;
- б) на стадии «расцвет»;
- в) на стадии «аристократизм»;
- г) на стадии «давай-давай»)?

8. Почему модель организационного развития Л. Грейнера называют незавершенной:

а) потому, что модель содержит значительно меньшее количество стадий, чем модель И.Адизеса;

- б) потому, что организация на пройденную стадию вернуться не может;
- в) оба ответа а) и б) неверны?

9. Теория Е исходит из:

- а) того, что организация – это саморазвивающаяся система;
- б) примата финансовых целей и ориентируется на их достижение, используя жесткие методы («сверху вниз») управления;
- в) необходимости осуществления перемен в организации «снизу-вверх»;
- г) правильного ответа вообще нет.

10. Теория О предполагает:

- а) ориентацию на организационную культуру, цели и мотивы сотрудников;
- б) использование жестких методов, делая акцент на осуществление перемен «сверху вниз»;
- в) как ориентацию на организационную культуру, цели и мотивы сотрудников, так и использование жестких методов, делая акцент на осуществление перемен «сверху вниз».

11. Модель «кривой перемен» Дж. Дакка представляет собой:

- а) последовательность фаз: 1) застой; 2) подготовка; 3) реализация; 4) проверка на прочность и 5) достижение цели;
- б) последовательность стадий: 1) разработка системы вознаграждения; 2) организация индивидуального научения; 3) развитие организации;
- в) положение о том, что понимание изменений предполагает осознание понятия стабильности;
- г) совокупность «побуждающих» и «ограничивающих» сил, равенство которых обеспечивает устойчивое положение.

12. Если руководитель не может обозначить пути решения проблемы, то при проведении изменений следует применять:

- а) аналитическую политику и политику проб и ошибок;
- б) директивную политику и политику переговоров;
- в) директивную политику и политику достижения общих целей.

13. Обострение конкуренции относится к группе:

- а) рыночных причин изменений;
- б) экономических причин изменений;
- в) политических причин изменений;
- г) технологических причин изменений.

14. Для проведения быстрых изменений следует использовать:

- а) директивную политику;
- б) политику переговоров;
- в) аналитическую политику;
- г) политику проб и ошибок.

15. Создание коалиции менеджеров в процессе принятия управленческих решений предполагает:

- а) модель Карнеги;
- б) модель инкрементального принятия решений;

- в) модель «мусорного ящика»;
- г) модель постепенного наращивания.

16. Назовите структурные причины (барьеры) сопротивления персонала организационным

изменениям:

- а) страх перед неизвестным, неопределенным;
- б) инертность сложных организационных структур, взаимозависимость подсистем;
- в) отрицание необходимости перемен и опасение явных потерь;
- г) правильного ответа вообще нет.

17. Процесс организационных изменений включает:

- а) готовность персонала к изменениям и переход к новому состоянию;
- б) переход к новому состоянию и закрепление изменений;
- в) готовность персонала к изменениям, переход к новому состоянию и закрепление изменений.

18. В условиях радикальных и резких изменений целесообразно использование следующих методов (мер) преодоления сопротивления со стороны персонала:

- а) переговоры и соглашения; привлечение к участию в проекте и стимулирование персонала;
- б) скрытые или явные меры принуждения;
- в) игнорирование и подавление сопротивления;
- г) все вышеперечисленные меры.

19. Лидеры в организационных изменениях:

- а) обеспечивают достижение цели команды;
- б) поддерживает эффективные взаимоотношения между лидерами, членами групп и внутри групп;
- в) обеспечивают достижение цели команды; поддерживают эффективные взаимоотношения между лидерами, членами групп и внутри групп.

20. Потенциал изменения – это:

- а) степень готовности к изменениям в организации и степень склонности к изменениям, которая может быть развита;
- б) нереализованные возможности изменения организации;
- в) оба ответа а) и б) верны.

21. К факторам, соответствующим высокому и низкому потенциалу изменения, относятся:

- а) скорость изменения;
- б) уровень доверия руководству, внутренний контакт, цели организации, стратегия, тип структуры и возраст компании;
- в) процессы изменения.

22. Если в организации изменения происходят медленно и потенциал изменений характеризуется как низкий, то какую стратегию организационных изменений, на ваш взгляд, целесообразно использовать:

- а) только комплексную;
- б) безотлагательную или поэтапную;
- в) структурированную;
- г) любую из вышеперечисленных?

23. Комплексная стратегия изменения включает в себя:

- а) проведение одновременно нескольких процессов изменения и/или наличие сильного взаимодействия с внешними факторами (профсоюзы, местные власти, надвигающееся банкротство, потребительские организации и организации акционеров, партнеры по слиянию и др.);
- б) цели и действия;
- в) цели, действия и сроки

1. Изменение – это:
- а) постоянный, происходящий на основе обратной связи процесс обучения, с помощью которого стремятся приблизиться к новому состоянию;
 - б) различие в качестве или в состоянии, которые принимает система, элемент системы (сотрудник, рабочая группа, организационная стратегия, программа, продукт, технология или вся организация);
 - в) оба ответа а) и б) неверны;
 - г) оба ответа а) и б) верны.
2. К видам организационных изменений относят:
- а) изменения в технологии, изменения в товарах и услугах, изменения в стратегии и структуре, изменения в культуре, изменения проектов;
 - б) изменения в бизнес-процессах;
 - в) изменения программ и планов организации.
3. Эволюционный подход к изменениям имеет место, когда:
- а) изменения происходят радикально;
 - б) изменения касаются отдельных объектов организации и осуществляются постепенно и частично;
 - в) оба ответа верны.
4. Какие подходы к определению понятия «организационные изменения» вам известны:
- а) эволюционный и революционный;
 - б) процессный и содержательный;
 - в) структурный, содержательный и процессный;
 - г) организационный и производственный?
5. Организационные изменения определяются как:
- а) освоение компанией новых идей и моделей поведения;
 - б) любые организационные перемены
 - в) организационное обучение;
 - г) правильного ответа вообще нет.
6. Эволюционные изменения предполагают:
- а) радикальное переосмысление и перепроектирование организации бизнес-процессов);
 - б) глубокие и всесторонние перемены;
 - в) хозяйственный реинжиниринг;
 - г) долгосрочное, всеобъемлющее изменение и развитие организации ее персонала.
7. Модель организационных изменений К. Левина включает этапы:
- а) «размораживание», «движение» и «замораживание»;
 - б) давление на высшее управление; посредничество на высшем уровне руководства; диагностика проблемной области; нахождение нового решения и обязательства по его выполнению; эксперимент с новым решением и подкрепление на основе положительных результатов;
 - в) рефрейминг; реструктуризация; оживление (ревитализация) и обновление;
 - г) застой; подготовка; реализация; проверка на прочность и достижение цели.
8. Модель преобразования бизнеса Ф. Гуияра и Дж. Келли рассматривает организацию как:
- а) биологическую корпорацию, характеризующуюся четырьмя элементами преобразования, которые получили название «четыре R преобразования» (Reframe – рефрейминг, Restructure – реструктуризация, Revitalize – оживление, Renew – обновление);
 - б) периодически проводящуюся реструктуризацию;
 - в) оба ответа а) и б) верны.

9. Оживление (ревитализация) – это:

- а) возбуждение роста посредством установления связи организма корпорации с окружающей средой;
- б) быстрое распространение знаний внутри организации, адаптация к изменениям окружающей среды;
- в) то, что позволяет организации регенерироваться.

10. Обновление имеет дело с:

- а) источниками роста компании;
- б) человеческой стороной процесса преобразования и с духом компании и связано с приобретением людьми новых навыков и постановкой новых целей;
- в) реструктуризацией.

11. В зависимости от глубины преобразований различают следующие виды изменений:

- а) реструктуризация;
- б) изменения, ориентированные на организационную структуру;
- в) непредвиденные изменения.

12. Стратегия с ориентацией на принуждение предполагает:

- а) на базе формально легитимной власти внедрение изменений в порядке приказа, сопровождаемого поощрениями или угрозами санкций;
- б) что руководители организации создают программы организационно-культурных изменений, исходя из индивидуальных ценностных представлений персонала, групповых норм и общих целей;

в) другое _____

13. Реструктуризация – это:

- а) (от лат. re – вновь) совокупность элементов и методов функционирования организации в соответствии с изменяющимися условиями внешней среды и выработанной стратегией ее развития с целью решения проблем выживания или повышения эффективности;

б) совершенствование структуры управления;

в) перепроектирование отдельных процессов.

14. К формам реструктуризации относятся:

- а) связанные с реорганизацией юридических лиц формы: присоединение, разделение, выделение, преобразование и слияние;

б) не связанные: поглощение и отделение, а также крупные сделки

по изменению физической (активов) и финансовой (пассивов) структуры капитала и структуры собственника организации;

в) связанные с реорганизацией юридических лиц формы: присоединение, разделение, выделение, преобразование и слияние и не связанные: поглощение и отделение, а также крупные сделки по изменению физической (активов) и финансовой (пассивов) структуры капитала и структуры собственника организации.

15. По мнению американских исследователей Дж. Коттера, Р. Кантера, Б. Стайна и Т. Джика, основными элементами стратегии изменения должны быть:

а) аргументация срочных изменений, создание коалиции, разработка перспективы, содействие реализации перспективы;

б) делегирование полномочий по достижению перспективы нижестоящим уровням управления, установление областей индивидуальной ответственности в процессе изменений, обеспечение информацией и обучение персонала;

в) консолидация первых достижений и принятие новых проектов изменений, институционализация нового образа действия, постоянная проверка ключевых параметров организации;

г) все предыдущие ответы а), б), в) и г) верны.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень вопросов к зачету:

1. Раскрыть понятие и сущность организационного развития.
2. Охарактеризовать организацию как открытую систему, как социальную систему.
3. Раскрыть закономерность перемен и парадигму развития.
4. Раскрыть три формы реальности организации.
5. Раскрыть принципы устойчивости организации во внешней среде.
6. Охарактеризовать самоорганизацию как следствие хаоса.
7. Раскрыть значение организации для внешней среды.
8. Раскрыть вопросы внешней адаптации.
9. Раскрыть вопросы внутренней интеграции.
10. Охарактеризовать собственную проекцию – как основу самобытности организации и позиционирования во внешней среде.
11. Раскрыть организационную культуру. Роль организационной культуры.
12. Раскрыть сущность возникновения препятствий.
13. Охарактеризовать влияние национальной культуры, уровня развития и психологического портрета организации на эффективность изменений.
14. Раскрыть причины возникновения сопротивления изменениям.
15. Раскрыть понятия: ментальность и изменения.
16. Раскрыть роль личности в формировании организационной культуры.
17. Раскрыть понятие ментальность личности.
18. Раскрыть понятие зона комфорта.
19. Охарактеризовать психологическую готовность к выходу из зоны комфорта.
20. Раскрыть закономерности преобразования возможностей и способностей личности в результат ее деятельности.
21. Раскрыть модель эффективности личности.
22. Раскрыть принципы оценки результата деятельности со стороны личности и со стороны социума.
23. Раскрыть взаимосвязь системы заработка индивида и процесса изменений организации.
24. Охарактеризовать лидера, как интегратора целевых установок сотрудников и вдохновителя изменений в организации.
25. Охарактеризовать новую парадигму управления предприятием.
26. Раскрыть особенности передачи и восприятия информации в неустойчивых организациях.
27. Раскрыть эффективность коммуникаций – как основу успешного управления в условиях изменений.
28. Охарактеризовать стили руководства и принципы формирования команд.
29. Раскрыть технологию «продажи» изменений – как инструмента создания системы мотивации.
30. Раскрыть суть процесса рождения и развития конфликтов в организации и его влияние на успешность деятельности организации.
31. Охарактеризовать конфликты как функциональный фактор развития организации.
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 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. Кожевина, О. В. Управление изменениями : учебник / О.В. Кожевина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009813-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1816937>– Режим доступа: по подписке.
- 2 Резник, С. Д. Управление изменениями : учебник / С. Д. Резник, М. В. Черниковская, И. С. Чемезов ; под общ. ред. С. Д. Резника. — 4-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 379 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/18430. - ISBN 978-5-16-015901-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1932281>– Режим доступа: по подписке.
3. Резник, С. Д. Управление изменениями. Практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации : учебное пособие / С.Д. Резник, М.В. Черниковская ; под общ. ред. С.Д. Резника. — 3-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 210 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-018934-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2078393>). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Спивак, В. А. Управление изменениями : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва :Издательство Юрайт, 2020. — 357 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03358-8. —Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450462>.
- 2 Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для вузов/ Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 424 с.— (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-6202-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт[сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449880>.
3. Социология города. Проектирование социальных изменений в городской среде : учебное пособие для вузов / Г. Б. Кораблева [и др.] ; под общей редакцией Г. Б. Кораблевой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534- 07573-1. —Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454684>.
4. Попов, С. А. Актуальный стратегический менеджмент. Видение - цели - изменения : учебнопрактическое пособие / С. А. Попов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 447 с. —(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01109-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].— URL: <https://urait.ru/bcode/449664>.
5. Управление организационными нововведениями : учебник и практикум для вузов /А.Н. Асаул, М. А. Асаул, И. Г. Мещеряков, И. Р. Шегельман. — Москва : Издательство Юрайт,2020. — 286 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04967-1. — Текст : электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454124>.

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»

- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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 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 кадровый аудит»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «СЕРВИС»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника:
специалист по стратегическому развитию сферы сервиса**

Калининград
2026

Лист согласования

Составитель: Гикс Светлана Валентиновна, доцент ВШПРиГ.

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

Содержание

1. Наименование дисциплины «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И КАДРОВЫЙ АУДИТ »
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 ПЕРСОНАЛОМ И КАДРОВЫЙ АУДИТ»

Цель изучения дисциплины:

является ознакомление студентов с основными методами, принципами и функциями управления персоналом, используемых в организациях, оказывающих услуги населению, а также в обучении студентов формам и методам отбора и найма персонала, планированию карьеры и формированию резерва руководящих кадров.

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
БК-3 Способен управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	БК-3.1 Управляет организацией или функциональным подразделением, осуществляя стратегическое планирование, организацию ресурсов, руководство персоналом и контроль результатов деятельности	Знать: теории и модели управления организацией и функциональными подразделениями (классические, неоклассические, системные, процессные, ресурсные); методы стратегического планирования на уровне организации и подразделения (SWOT, BSC, стратегические карты, дорожные карты, каскадирование целей); подходы к организации ресурсов (финансовых, кадровых, материально-технических, информационных) в условиях управления персоналом и кадрового аудита; принципы и методы руководства персоналом (подбор, адаптация, обучение, мотивация, оценка, продвижение, кадровый резерв); методы контроля и оценки результатов деятельности подразделения (KPI, бюджетный контроль, аудит процессов, кадровый аудит, оценка эффективности персонала); нормативно-правовую базу в области трудового права, кадрового делопроизводства, охраны труда и управления персоналом (ТК РФ, законы о государственной гражданской службе, локальные нормативные акты). Уметь: разрабатывать стратегические и тактические планы развития подразделения управления персоналом и кадрового аудита; организовывать эффективное

	распределение кадровых ресурсов в условиях ограниченности бюджета и сроков; осуществлять руководство персоналом: подбор, адаптацию, мотивацию и оценку эффективности сотрудников с применением кадровых технологий; внедрять системы контроля качества и мониторинга результатов кадровой деятельности (кадровый аудит, оценка рисков кадровой политики); анализировать отклонения фактических показателей кадровой работы от плановых и корректировать управленческие решения; проводить кадровый аудит (аудит кадровой документации, соблюдения трудового законодательства, эффективности системы мотивации, состояния кадрового резерва). Владеть: навыками разработки стратегических документов (планов, регламентов, должностных инструкций, положений о подразделениях); навыками управленческого учёта и бюджетирования кадровых процессов; навыками проведения деловых переговоров и совещаний с участниками кадрового процесса (руководители, HR-партнёры, профсоюзы); навыками работы с информационными системами управления персоналом (1С:ЗУП, SAP HR, Битрикс24, кадровые электронные системы); навыками подготовки заключений по результатам кадрового аудита и формирования программ развития кадрового потенциала.
БК-3.2 Руководит группами (командами) сотрудников, проектами и межфункциональными рабочими группами, формируя эффективную коммуникацию, мотивируя участников, разрешая конфликты и обеспечивая	Знать: теории командообразования и групповой динамики в контексте кадровой работы и управления персоналом; модели лидерства и стили управления командами в проектной и функциональной деятельности HR-служб; методы эффективной коммуникации внутри организации и с внешними стейкхолдерами (кандидаты, рекрутинговые агентства, учебные заведения, органы власти); теории мотивации персонала и методы

	достижение целей в срок и с заданным качеством	нематериальной стимуляции (теории Макклелланда, Герцберга, ожидания, эквити, современные модели вовлечённости); техники разрешения конфликтов и медиации в трудовых коллективах (трудовые споры, конфликты между подразделениями, увольнения); методы управления проектами (Waterfall, Agile, гибридные подходы) и критерии оценки их эффективности применительно к HR-проектам; подходы к управлению межфункциональными рабочими группами по кадровым вопросам (комиссии по аттестации, кадровые комитеты, проектные группы по внедрению систем мотивации). Уметь: формировать проектные и межфункциональные команды с учётом компетенций участников (HR-проекты, кадровые комиссии, рабочие группы по аудиту); выстраивать эффективные коммуникационные каналы между HR-службой, руководителями подразделений и персоналом; мотивировать участников команды, формировать вовлечённость и корпоративную культуру через системы вознаграждения и признания; выявлять и разрешать конфликтные ситуации в трудовых коллективах на ранних стадиях (медиация, переговоры, дисциплинарные процедуры); координировать работу команды в условиях многозадачности и неопределённости (одновременное проведение рекрутинга, обучения, оценки и аудита); обеспечивать соблюдение сроков, бюджета и качества при реализации кадровых проектов (внедрение системы KPI, оценка 360, кадровый аудит, реструктуризация штата). Владеть: навыками фасилитации рабочих встреч, мозговых штурмов и кадровых комиссий; навыками проведения обратной связи (feedforward, коучинговые беседы, performance review);

		навыками управления стрессом и эмоциональным интеллектом в командной работе и при проведении сложных кадровых процедур (увольнения, аттестации, разрешение споров); навыками работы с инструментами проектного управления (MS Project, Trello, Asana, Jira) применительно к HR-проектам; навыками разработки и внедрения программ командообразования и тимбилдинга.
БК-5 Способен к организации образовательного процесса и ведению педагогической деятельности в рамках передачи профессионального опыта и мастерства	БК-5.1 Ведёт педагогическую деятельность по передаче профессионального опыта и мастерства (наставничество, коучинг, модерирование учебных практик, разработка кейсов), обеспечивая формирование профессиональных компетенций у обучающихся и молодых специалистов	Знать: теории и модели наставничества и коучинга в профессиональной среде, в том числе в сфере управления персоналом и кадрового аудита; методы модерирования учебных практик и проектов по управлению персоналом (практика в HR-службах, кадровый аудит, разработка кадровой документации); технологии разработки учебных кейсов и сценариев практических занятий по управлению персоналом (кейсы по рекрутингу, адаптации, мотивации, конфликтологии, кадровому аудиту); принципы передачи профессионального опыта и tacit knowledge в области кадрового делопроизводства, трудового права и управления персоналом; подходы к оценке формирования профессиональных компетенций у обучающихся и молодых специалистов в сфере HR; нормативно-правовую базу, регламентирующую учебную и производственную практику, наставничество, стажировку. Уметь: организовывать наставническую деятельность при сопровождении молодых специалистов и студентов-практикантов в HR-службе; проводить коучинговые сессии и беседы для выявления потребностей в развитии компетенций управления персоналом; модерировать учебные практики, деловые игры и групповые проекты по темам управления персоналом и кадрового аудита; разрабатывать кейсы, основанные на

	реальном профессиональном опыте в сфере кадрового администрирования, рекрутинга, оценки и мотивации персонала; оценивать уровень сформированности профессиональных компетенций у обучающихся (портфолио, рубрирование, практические задания); адаптировать методы передачи опыта под целевую аудиторию (студенты, молодые специалисты, руководители подразделений, линейные менеджеры). Владеть: навыками проведения инструктажей, мастер-классов и тренингов по управлению персоналом и кадровому аудиту; навыками коучингового подхода к управлению обучением (активное слушание, задавание вопросов, обратная связь, GROW-модель); навыками разработки учебно-методических материалов (кейсы, сценарии, гайды, чек-листы по кадровым процедурам); навыками менторского сопровождения и поддержки профессионального становления молодых HR-специалистов; навыками проведения кадровых аудитов и формирования рекомендаций по развитию кадрового потенциала организации.
БК-5.2 Оценивает результаты образовательного процесса, применяя системы оценки компетенций, формирует обратную связь с обучающимися, совершенствует собственную педагогическую практику на основе рефлексии и анализа эффективности обучения	Знать: системы оценки компетенций (рубрирование, портфолио, проектная оценка, кейс-оценка, peer review, assessment centre) применительно к профессии в сфере управления персоналом; методы сбора и анализа данных об эффективности образовательного процесса по управлению персоналом и кадровому аудиту; теории обратной связи и принципы конструктивной критики в образовательном и профессиональном контексте; подходы к рефлексии педагогической деятельности (дневник рефлексии, метод «4F», SWOT-анализ педагога, анализ урока/занятия); критерии оценки качества

		образовательных программ и практик в сфере подготовки кадровиков и HR-специалистов; методы оценки эффективности обучения по уровням Киркпатрика (реакция, обучение, поведение, результаты). Уметь: применять системы оценки компетенций при анализе результатов учебной/практической деятельности по управлению персоналом (разработка кадровых документов, проведение собеседований, оценка персонала); формировать конструктивную обратную связь для обучающихся с учётом индивидуальных особенностей и зон развития; проводить анализ эффективности собственной педагогической деятельности по подготовке кадровиков и HR-специалистов; осуществлять рефлекссию на основе наблюдений, анкетирования и анализа результатов обучающихся; разрабатывать предложения по совершенствованию методов обучения и практической подготовки в сфере управления персоналом; корректировать образовательные сценарии на основе анализа достигнутых результатов и требований рынка труда к HR-специалистам. Владеть: навыками разработки критериев и индикаторов оценки компетенций в сфере управления персоналом и кадрового аудита; навыками проведения устной и письменной обратной связи (feedforward, sandwich-метод, DESC-техника); навыками анализа статистических данных и качественных наблюдений об эффективности обучения; навыками ведения рефлексивного дневника и подготовки аналитических отчётов по итогам практики/обучения; навыками применения инструментов оценки эффективности обучения (тестирование, практические задания, деловые игры, анализ портфолио).

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И КАДРОВЫЙ АУДИТ »
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), 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) практические занятия и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

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

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

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
Концептуальные подходы к управлению персоналом предприятия	БК-3.1 БК-3.2 БК-5.1 БК-5.2	<i>Опрос, контрольная работа</i>
Подбор, отбор, наем и адаптация персонала		<i>Опрос, деловые игры, контрольная работа</i>
Мотивация персонала		<i>Опрос, деловые игры, контрольная работа</i>
Оценка эффективности управления персоналом		<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. Обратить 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.	37. профессионального обучения, их классификация. активные методы обучения и их применение в практике управления
31. Организация адаптации персонала на предприятии.	38. Оценка эффективности профессионального обучения персонала организации.
	39. Карьера и ее виды.
	40. Резерв руководящих кадров организации и его виды.
	41. Принципы и источники формирования резерва руководящих кадров организации.
	42. Организация работы с резервом руководящих кадров.
	43. Оценка эффективности работы с резервом руководящих кадров.
	44. Сущность мотивации персонала. Мотивационная сфера личности.
	45. Поведение личности как предмет управления. Факторы, определяющие поведение личности.
	46. Методы мотивации персонала, их сравнительная характеристика.
	47. Виды и организационные формы стимулирования персонала.
32. Содержание оценки персонала.	48. Понятие организационной культуры. Влияние организационной культуры на управление персоналом.
	49. Элементы организационной культуры.
	50. Типы организационных культур.
	51. Особенности японской системы управления персоналом.
33. Принципы и критерии оценки персонала.	52. Особенности американской системы управления персоналом.
	53. Особенности западноевропейской системы управления персоналом.
	54. Нормативно-правовое обеспечение системы управления персоналом.
	55. Организационные документы, регламентирующие управление персоналом.
	56. Штатное расписание: назначение и содержание.
	57. Должностная инструкция: назначение и содержание.
34. Аттестация персонала: виды и процедура проведения.	58. Положение о структурном подразделении: назначение и содержание
	Коллективный договор: назначение и содержание
35. Виды профессионального обучения персонала.	
36. Методы	

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 Аксенова, Е. А. Управление персоналом: Учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ, 2017. - 560 с. - ISBN 978-5-238-00290-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028879> (дата обращения: 19.03.2025). – Режим доступа: по подписке.

2 Управление персоналом : учебное пособие / А.Я. Кибанов, Г.П. Гагаринская, О.Ю. Калмыкова, Е.В. Мюллер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 238 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006102-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1948215> – Режим доступа: по подписке.

3 Полухина, А. Н. Кадровый менеджмент в туристской фирме : учебное пособие / А.Н. Полухина, М.Ю. Шерешева. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 231 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1995399. - ISBN 978-5-16-018399-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1995399>. – Режим доступа: по подписке.

4 Шапиро, С. А. Кадровая политика и кадровый аудит организации : учебно-методическое пособие / С. А. Шапиро, А. Б. Вешкурова. - Москва : РУТ (МИИТ), 2018. - 94 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1896324> (дата обращения: 19.03.2025). – Режим доступа: по подписке.

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Цифровизация городского хозяйства»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

Лист согласования

Составитель: Василего Мария Богдановна, Администрация городского округа «Город Калининград», заместитель начальника управления, начальник отдела развития инженерной инфраструктуры управления развития инженерной инфраструктуры Комитета городского развития и цифровизации; Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Цифровизация городского хозяйства».
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: «Цифровизация городского хозяйства».

Цель изучения дисциплины: формирование комплекса знаний по цифровой трансформации системы управления городским хозяйством и сервисами в условиях цифровой экономики, развитие навыков использования цифровой экосистемы городского хозяйства с целью развития технологичности, комфорта и безопасности городской 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
БК-1 Способен применять инструментальные методы сбора, обработки и анализа данных, необходимые для стратегического планирования и координации деятельности	БК-1.2 Обрабатывает и анализирует количественные и качественные данные о состоянии рынка услуг, потребительском поведении, эффективности бизнес-процессов с использованием статистических пакетов, систем бизнес-аналитики и методов интеллектуального анализа данных	Знать: методы сбора, обработки и анализа количественных и качественных данных в сфере цифровизации городского хозяйства (описательная статистика, корреляционный и регрессионный анализ, кластерный анализ, факторный анализ); подходы к анализу потребительского поведения в цифровой среде городского хозяйства (RFM-анализ, сегментация пользователей цифровых сервисов, анализ воронки, поведенческая аналитика); методы оценки эффективности бизнес-процессов цифровизации (KPI, OEE, процессный анализ, анализ цепочки создания стоимости); системы бизнес-аналитики (BI-системы: Power BI, Tableau, Qlik) и статистические пакеты (SPSS, R, Python, Stata) в применении к данным городского хозяйства; методы интеллектуального анализа данных (Data Mining, машинное обучение, прогнозное моделирование, текстовая аналитика, анализ больших данных — Big Data); принципы визуализации данных и подготовки аналитических дашбордов для управления городским хозяйством; источники данных цифровизации городского хозяйства (IoT-датчики, открытые данные муниципалитетов, данные ГИС, данные транспортных систем, данные ЖКХ). Уметь: собирать и обрабатывать данные о

		состоянии цифровой инфраструктуры городского хозяйства, спросе и предложении на цифровые сервисы; проводить количественный и качественный анализ потребительского поведения жителей и пользователей цифровых городских сервисов с использованием статистических методов; оценивать эффективность бизнес-процессов цифровизации организаций городского хозяйства по ключевым показателям; применять статистические пакеты и BI-системы для обработки, анализа и визуализации данных городского хозяйства; использовать методы интеллектуального анализа данных для выявления закономерностей, аномалий и прогнозирования трендов в сфере городского хозяйства (нагрузка на сети, потребление ресурсов, транспортные потоки); формировать аналитические отчёты и дашборды для поддержки управленческих решений в области цифровизации городской среды; обосновывать необходимость внедрения цифровых решений на основе результатов анализа данных. Владеть: навыками работы со статистическими пакетами (SPSS, R, Python, Excel) и BI-системами (Power BI, Tableau); навыками построения и интерпретации статистических моделей применительно к данным городского хозяйства; навыками визуализации данных и создания интерактивных дашбордов для мониторинга городских систем; навыками подготовки аналитических справок с обоснованием управленческих решений на основе данных; навыками работы с базами данных и SQL-запросами для извлечения

		данных городского хозяйства; навыками применения методов машинного обучения для прогнозирования в городской среде (например, прогнозирование отказов инфраструктуры, спроса на услуги).
	БК-1.3 Обосновывает стратегические решения и координирует деятельность подразделений на основе результатов анализа данных, формируя прогнозные сценарии, матрицы стратегического планирования и системы мониторинга ключевых показателей	Знать: методы стратегического анализа данных в сфере цифровизации городского хозяйства (PEST, SWOT, BCG, McKinsey 7S, сценарное планирование); подходы к формированию прогнозных сценариев развития цифровой инфраструктуры города и трансформации сервисных процессов; методики построения матриц стратегического планирования (матрица Бостонской консалтинговой группы, матрица А. Шофла, матрица «стратегические окна») применительно к цифровым проектам; системы мониторинга ключевых показателей эффективности цифровизации (KPI, OKR, BSC) в сфере городского хозяйства (охват цифровых сервисов, удовлетворённость пользователей, экономия ресурсов, снижение аварийности); методы координации деятельности подразделений (IT-служб, служб ЖКХ, транспортных департаментов, социальных служб) в условиях цифровой трансформации; нормативно-правовую базу в области цифровизации городского хозяйства (нацпрограмма «Цифровая экономика», региональные программы цифровизации, стандарты открытых данных, требования к информационной безопасности). Уметь: собирать и анализировать количественные и качественные данные для обоснования стратегических решений по цифровизации городского хозяйства; формировать прогнозные сценарии

		развития цифровой инфраструктуры с учётом рисков и неопределённости (технологические сдвиги, киберугрозы, изменение бюджетного финансирования); разрабатывать матрицы стратегического планирования цифровых проектов для конкретной территории или муниципального образования; проектировать системы мониторинга ключевых показателей с определением целевых значений, периодичности оценки и механизмов сбора данных; координировать работу подразделений при реализации программ цифровизации городского хозяйства (согласование дорожных карт, распределение бюджетов, синхронизация этапов); обосновывать приоритетность инвестиций в цифровые проекты на основе анализа данных и прогнозных сценариев. Владеть: навыками работы с инструментами бизнес-аналитики и визуализации данных (Excel, Power BI, Tableau) для стратегического анализа; навыками подготовки стратегических документов (дорожные карты цифровизации, планы-графики, регламенты межведомственного взаимодействия); навыками фасилитации стратегических сессий и совещаний с участием IT-специалистов, муниципальных служащих и бизнеса; навыками мониторинга и корректировки планов цифровизации на основе отклонений фактических показателей от плановых; навыками каскадирования стратегических целей цифровизации на уровне подразделений и проектов.
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию	ОПК-1.3 Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере	Знать: назначение, функциональные возможности и области применения основных программных продуктов в

сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса		сфере цифровизации городского хозяйства (ГИС, САПР, BIM, ERP, CRM, системы управления проектами, IoT-платформы, системы мониторинга инфраструктуры); принципы работы с офисным программным обеспечением (текстовые редакторы, таблицы, презентации, базы данных) при подготовке управленческой документации по цифровизации; основы работы с системами бизнес-аналитики и визуализации данных (Power BI, Tableau, Excel) в контексте мониторинга городских систем; требования к информационной безопасности и защите данных при работе с программными продуктами в сфере городского хозяйства (защита персональных данных жителей, критическая информационная инфраструктура); современные облачные сервисы и платформы для совместной работы, управления документами и проектами в сфере цифровизации (Google Workspace, Microsoft 365, Yandex Cloud, VK Cloud, Trello, Notion); специализированное программное обеспечение для умного города (платформы IoT, системы управления трафиком, цифровые двойники, платформы открытых данных). Уметь: применять программные продукты для решения профессиональных задач в области цифровизации городского хозяйства; работать с ГИС-системами (ArcGIS, QGIS) для анализа пространственных данных, картирования инфраструктуры и планирования развития цифровых сервисов; использовать системы управления проектами и документооборота при реализации программ цифровизации; применять инструменты визуализации данных для подготовки аналитических материалов по состоянию и развитию

		цифровой инфраструктуры города; осуществлять поиск, обработку и систематизацию информации с использованием профессиональных программных средств и корпоративных баз данных; работать с IoT-платформами и системами сбора данных для мониторинга городской инфраструктуры (датчики, SCADA, АСУ ТП); настраивать и использовать облачные сервисы для командной работы над цифровыми проектами. Владеть: навыками работы в профессиональных программных средах (AutoCAD, ArcGIS, Revit, MS Project, Primavera, 1C, SAP); навыками подготовки аналитических отчётов и дашбордов в Excel, Power BI; навыками работы с электронными образовательными средами и корпоративными информационными системами университета; навыками использования облачных платформ для командной работы (Google Workspace, Microsoft 365, Trello, Notion, Bitrix24); навыками работы с системами цифровых двойников городской инфраструктуры и IoT-платформами; навыками базового администрирования и настройки программных продуктов для нужд цифровизации городского хозяйства.
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	Знать: подходы к проектированию цифровых услуг и сервисных продуктов в сфере городского хозяйства (Service Design Thinking, Design Thinking, Human-Centered Design); методы выявления потребностей пользователей цифровых городских сервисов (глубинные интервью, фокус-группы, наблюдение, анализ обращений, citizen science); технологии прототипирования цифровых сервисов (wireframes, mockups, MVP, пользовательские

		сценарии, user stories); принципы проектирования пользовательского интерфейса (UI) и пользовательского опыта (UX) для городских цифровых сервисов; подходы к проектированию умного города (Smart City): цифровые двойники, IoT-платформы, мобильные приложения для жителей, порталы открытых данных; методы оценки качества спроектированных цифровых услуг (юзабилити-тестирование, A/B-тестирование, карты кликов, тепловые карты); нормативные требования к цифровым сервисам городского хозяйства (требования к информационной безопасности, доступности, защите персональных данных). Уметь: проектировать цифровые услуги и сервисные продукты для городского хозяйства (мобильные приложения ЖКХ, порталы управления городом, цифровые сервисы для транспорта); применять методы выявления потребностей пользователей при проектировании цифровых городских сервисов; разрабатывать прототипы цифровых сервисов (от наброска до интерактивного прототипа); проектировать пользовательские сценарии и customer journey для цифровых сервисов городского хозяйства; обосновывать архитектурные и технологические решения при проектировании цифровых сервисов (облачные vs. локальные, микросервисы, API); проводить юзабилити-тестирование спроектированных цифровых решений и формировать рекомендации по улучшению; адаптировать сервисные решения под различные категории пользователей (маломобильные, пожилые, дети, предприниматели). Владеть:

		навыками работы с инструментами прототипирования (Figma, Axure, Balsamiq, Sketch, Miro); навыками разработки пользовательских сценариев, user stories и customer journey map для цифровых сервисов; навыками проведения юзабилити-тестирования и интерпретации результатов; навыками подготовки технических заданий на разработку цифровых сервисов городского хозяйства; навыками презентации концепций цифровых сервисов для заказчиков и стейкхолдеров; навыками взаимодействия с IT-разработчиками и UX/UI-дизайнерами при реализации проектов.
	ПК-4.2 Организует процесс проектирования услуг и сервисных продуктов	Знать: теорию и методологию организации процесса проектирования услуг и сервисных продуктов в сфере цифровизации городского хозяйства (Service Design, Double Diamond, Design Sprint, Lean Startup); этапы процесса проектирования: исследование, генерация идей, прототипирование, тестирование, внедрение, итерация; методы организации командной работы при проектировании цифровых сервисов (роли в команде: Product Owner, Scrum-master, аналитик, дизайнер, разработчик, тестировщик); подходы к управлению требованиями при проектировании цифровых городских сервисов (сбор, документирование, приоритизация, трейсабилити); методы организации вовлечения пользователей и стейкхолдеров в процесс проектирования (co-design, participatory design, общественные слушания, цифровые площадки обратной связи); технологии управления знаниями и документацией на этапах проектирования (базы знаний, вики, Confluence, Notion, системы

		версионирования); нормативные требования к процессу проектирования цифровых сервисов (ГОСТ, методические рекомендации по цифровизации, требования регуляторов). Уметь: организовывать полный цикл проектирования цифровых услуг и сервисных продуктов для городского хозяйства от исследования до внедрения; формировать и управлять проектной командой по разработке цифрового сервиса (постановка задач, контроль сроков, мотивация, разрешение конфликтов); проводить исследовательский этап: организовывать опросы, интервью, фокус-группы с жителями и пользователями цифровых сервисов; документировать требования к цифровым сервисам (технические задания, спецификации, user stories, acceptance criteria); организовывать процесс прототипирования и тестирования цифровых решений (планирование спринтов, проведение демо, сбор обратной связи); вовлекать стейкхолдеров (жителей, бизнес, органы власти) в процесс проектирования через цифровые и офлайн-инструменты; обеспечивать преемственность между этапами проектирования и передачу проектной документации в разработку / внедрение. Владеть: навыками фасилитации рабочих сессий по проектированию цифровых сервисов (дизайн-мышление, мозговые штурмы, воркшопы); навыками управления проектной командой с применением гибких методологий (Scrum, Kanban, Agile); навыками документирования требований и спецификаций к цифровым сервисам; навыками организации пользовательских исследований

		(рекрутинг, модерация, анализ результатов); навыками работы с инструментами управления проектами и документацией (Jira, Confluence, Trello, Miro, Figma); навыками координации взаимодействия между заказчиком (муниципалитетом), проектной командой и IT-разработчиками на всех этапах проектирования.
	ПК-4.3 Демонстрирует умение управления проектами в сфере услуг	Знать: специфику управления проектами цифровизации в сфере городского хозяйства (непроизводимость, неотделимость, изменчивость, недолговечность — характеристики цифровых услуг); подходы к проектированию и управлению цифровыми сервисными проектами (Service Design Thinking, Customer Journey, Service Blueprint, Agile, Scrum, DevOps); методы управления ожиданиями и удовлетворённостью пользователей цифровых городских сервисов; технологии управления изменениями в цифровых сервисных процессах (BPM, реинжиниринг, внедрение стандартов ISO, ITIL); особенности грантовой и бюджетной поддержки цифровых проектов городского хозяйства (государственные программы цифровизации, региональные гранты, ГЧП в IT-сфере); методы оценки эффективности цифровых сервисных проектов (охват, вовлечённость, конверсия, снижение издержек, повышение качества жизни); подходы к управлению рисками цифровых проектов (киберриски, технические сбои, сопротивление изменениям, низкий уровень цифровой грамотности пользователей). Уметь: управлять проектами создания и развития цифровых услуг городского хозяйства (от идеи до вывода на рынок / внедрения в муниципальную

		практику); применять методы сервис-дизайна при проектировании цифровых решений для городской среды; управлять изменениями в существующих сервисных процессах городского хозяйства при внедрении цифровых решений с минимизацией сопротивления; обеспечивать соответствие цифрового сервисного проекта требованиям заказчика (муниципалитета, региональной администрации) и стандартам качества; оценивать эффективность цифрового сервисного проекта по показателям удовлетворённости жителей, охвата, социального воздействия, экономии ресурсов; формировать управленческую отчётность по цифровым проектам для внутренних и внешних стейкхолдеров; координировать работу междисциплинарной команды (IT-разработчики, аналитики, дизайнеры, представители муниципалитета). Владеть: навыками фасилитации проектных сессий по разработке цифровых сервисных решений для городского хозяйства; навыками построения Service Blueprint и Customer Journey Map для цифровых сервисов городской среды; навыками управления стейкхолдерами цифрового проекта (жители, бизнес, органы власти, IT-подрядчики, интеграторы); навыками применения гибких методологий (Agile, Scrum, Kanban) в проектах цифровизации городского хозяйства; навыками подготовки и защиты проектных предложений на цифровые и сервисные проекты перед муниципальными заказчиками; навыками работы с системами управления проектами (Jira, Trello,

		Asana, MS Project) и документооборота при реализации цифровых проектов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Цифровизация городского хозяйства» 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства	Нормативно правовая база создания и управления «умными» городами. Современное понятие устойчивого городского развития Подходы в области стратегического и территориального планирования, градостроительного развития, государственного и муниципального управления.
2	Современные подходы в области управления городскими территориями	Смарт-сити – новое устройство городов Системы взаимосвязей в городе Интернет вещей.
3	Технологичность городской инфраструктуры	«Умное» ЖКХ «Умный» транспорт Социальная сфера и безопасность. Социальная политика при цифровой

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. Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства

Нормативно правовая база создания и управления «умными» городами.

Современное понятие устойчивого городского развития

Подходы в области стратегического и территориального планирования, градостроительного развития, государственного и муниципального управления.

Тема 2. Современные подходы в области управления городскими территориями

Смарт-сити – новое устройство городов

Понятие смарт-сити, смарт-квартал. Цифровая трансформация в градостроительстве. ГИС технологии.

Системы взаимосвязей в городе

Платформенный и экосистемный подходы в построении взаимодействия между городами и Smart City-проектами. Индекс оценки цифровой трансформации – IQ городов.

Интернет вещей.

Тема 3. Технологичность городской инфраструктуры

«Умное» ЖКХ

Топливо-энергетические и водные ресурсы. Информационные ресурсы. Сервисная экономика. Умное уличное освещение.

«Умный» транспорт

Транспортное моделирование. «Умная» транспортная инфраструктура.

Социальная сфера и безопасность.

Доступная, экологичная и безопасная среда.

Экология и управление отходами. Безопасность. Кибербезопасность.

Социальная политика при цифровой трансформации территорий

Здоровый образ жизни городской среде. Образование. Информирование о городских процессах. Вовлечение горожан в принятие решений.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства

Кейс «Рассмотрение успешных пилотных проектов по созданию умных городов».

«Анализ практик муниципальных образований, признанных победителями в 2020 году на конкурсе «Умный город»».

Тема 2. Современные подходы в области управления городскими территориями

«Анализ актуальных проектов, размещенных в «Банке решений умного города»».

«Семинар на тему: «Глобальные тренды развития «Умных» городов до 2030»

Тема 3. Технологичность городской инфраструктуры

«Анализ ТОП-10 смарт-городов мира и выделение прогрессирующих факторов».

«Работа с порталом открытых данных Правительства г. Москвы».

Требования к самостоятельной работе студентов

Тема 1. Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства

Систематическая работа с конспектами занятий, учебной и нормативной литературой (по вопросам, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Подбор материала для исследования проблем, обозначенных преподавателем. Подготовка к контрольным заданиям.

Тема 2. Современные подходы в области управления городскими территориями

Систематическая работа с конспектами занятий, учебной и нормативной литературой (по вопросам, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Подбор материала для исследования проблем, обозначенных преподавателем. Подготовка к контрольным заданиям

Тема 3. Технологичность городской инфраструктуры

Систематическая работа с конспектами занятий, учебной и нормативной литературой (по вопросам, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Подбор материала для исследования проблем, обозначенных преподавателем. Подготовка к контрольным заданиям.

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
Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства	БК-1.2 БК-1.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ОПК-1.3	Опрос, тестирование
Современные подходы в области управления городскими территориями		Опрос, тестирование
Технологичность городской инфраструктуры		Опрос, тестирование

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

Примеры вопросов для обсуждения

1.Сформулировать основные факторы, определяющие цифровую трансформацию системы управления городским хозяйством.

Пример типового задания

2. Сформулировать понятия «цифровая экосистема», «устойчивый город»»«умный город».

3.Приведите примеры достижения целей в области устойчивого развития при развитии городской среды.

Примеры заданий для самостоятельной работы – эссе

1.Перспективы цифровой трансформации системы управления городским хозяйством для различных городов (регионов).

2.Возможности и ограничения цифровой экосистемы городского хозяйства.

3.Цели в области устойчивого развития, требующие первоочередного достижения в вашем городе (регионе).

Методические рекомендации для написания эссе:

Необходимо в краткой форме (до 500 слов) аргументировать собственную точку зрения, раскрывающую суть вопроса. Уровень оригинальности текста при проверке в системе «Антиплагиат.ru» не ниже 65%.

Примеры задания для практических работ

Пример типового задания 1. Изучить паспорт национального проекта «Жилье и городская среда» (<https://minstroyrf.gov.ru/upload/iblock/f9f/pasport-FP-2021.pdf>). Выделить основные направления, способствующие повышению комфортности городской среды в условиях цифровой экономики.

Пример типового задания 2. Изучить лучшие практики на портале «Формирование комфортной городской среды» (<https://gorodsreda.ru/luchshie-praktiki>). Выбрать и/или предложить вариант(ы) развития комфортной городской среды вашего города (региона).

Пример типового задания 3. Изучить Единую карту цифровых экосистем Москвы (<https://ict.moscow/projects/ecosystems/>). Описать особенности любых 3-х экосистем из любых 3-х областей отдельно для бизнеса, отдельно для потребителей

Пример типового задания 1.

Автором паспорта национального проекта «Жилье и городская среда» является

- а) Минэкономразвития России
- б) Минфин России
- в) Минстрой России
- г) Минприроды России

Пример типового задания 2.

Сколько определено целей в области устойчивого развития?

- а) 17
- б) 19
- в) 23

Пример типового задания 3.

Что НЕ является базовым принципом проекта «Умный город»?

- а) ориентация на человека;
- б) акцент на экологической эффективности, в том числе, биологической составляющей городской среды;
- в) повышение качества управления городскими ресурсами;
- г) комфортная и безопасная среда;
- д) технологичность городской инфраструктуры.

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

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Современные формы городского развития. 2. Цифровизация экономики и социального развития. 3. Подходы к определению «умного города». 4. Принципы и характеристики умного города. 5. Основные модели «умного города». 6. Технологии и решения «умного» города. 7. Преимущества и недостатки «умной городской среды» 8. Концепция открытых данных. 9. Опыт применения открытых данных. 10. Существующие проблемы открытых данных. 11. Технология географических информационных систем. 12. Возможности применения ГИС-технологий при отработке градостроительной документации. 13. Использование информационной системы поддержки принятия управленческих решений на основе ГИС- и Web-технологий. 14. Информационная система

обеспечения градостроительной деятельности (ИСОГД). 15. Современная платформа ГИС для управления городами и территориям. 16. Появление технологии интернета-вещей. Преимущества использования технологии «Интернет вещей». 17. Основные направления, в которых эффективно применение технологии IoT. 18. Интернет вещей и реформирование ЖКХ 19. Факторы городской среды, влияющие на цифровую трансформацию бизнеса. 20. Цифровая трансформация отраслей городского хозяйства. 21. Современные требования к разработке стратегий развития крупных городов. 22. Современная практика организации разработки стратегий развития умных городов. Координация разработки стратегий развития умных городов с другими документами, определяющими перспективы их развития. 23. Индикаторы, характеризующие предполагаемые качественные изменения в экономике и социальной сферах городов 24. Мировые тренды инновационного развития городов 25. Современные принципы и подходы к городскому планированию (мировые практики) 15 26. Новые требования к инновационному преобразованию городов и достижению их конкурентоспособности 27. «Умные города» и реализация государственной политики научно- технологического развития России

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 более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и	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

	инициативы				
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. Цифровое развитие экономики и прикладная информатика в управлении территориями: опыт России и Казахстана : монография / под ред. О.В. Кожевиной, Н.В. Салиенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 171 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1900981. - ISBN 978-5-16-017984-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1900981> – Режим доступа: по подписке.

2. Мурзин, А.Д. Управление развитием городских территорий : монография / А.Д. Мурзин ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 116 с. - ISBN 978-5-9275-2788-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039690>). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»
2. Новый экономический словарь. / Авт.-сост. В.А. Копорулина и др.; под общ. ред. П.А. Юрского. - изд.3-е. - Ростов-н/Д.: Феникс, 2018 – 428с.

2. Постановление Правительства РФ от 30 декабря 2017 г. N 1710 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

3. Smart City 360° By: Hofmann. Springer International Publishing. ISBN: 978-3-319-33680-0, 978-3-319-33681-7

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Информационные системы управления городом»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

Лист согласования

Составитель: Василего Мария Богдановна, Администрация городского округа «Город Калининград», заместитель начальника управления, начальник отдела развития инженерной инфраструктуры управления развития инженерной инфраструктуры Комитета городского развития и цифровизации; Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Информационные системы управления городом».
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: «Информационные системы управления городом».

Цель изучения дисциплины: формирование комплекса знаний по цифровой трансформации системы управления городским хозяйством и сервисами в условиях цифровой экономики, развитие навыков использования цифровой экосистемы городского хозяйства с целью развития технологичности, комфорта и безопасности городской 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
БК-1 Способен применять инструментальные методы сбора, обработки и анализа данных, необходимые для стратегического планирования и координации деятельности	БК-1.2 Обработывает и анализирует количественные и качественные данные о состоянии рынка услуг, потребительском поведении, эффективности бизнес-процессов с использованием статистических пакетов, систем бизнес-аналитики и методов интеллектуального анализа данных	Знать: методы сбора, обработки и анализа количественных и качественных данных в сфере цифровизации городского хозяйства (описательная статистика, корреляционный и регрессионный анализ, кластерный анализ, факторный анализ); подходы к анализу потребительского поведения в цифровой среде городского хозяйства (RFM-анализ, сегментация пользователей цифровых сервисов, анализ воронки, поведенческая аналитика); методы оценки эффективности бизнес-процессов цифровизации (KPI, OEE, процессный анализ, анализ цепочки создания стоимости); системы бизнес-аналитики (BI-системы: Power BI, Tableau, Qlik) и статистические пакеты (SPSS, R, Python, Stata) в применении к данным городского хозяйства; методы интеллектуального анализа данных (Data Mining, машинное обучение, прогнозное моделирование, текстовая аналитика, анализ больших данных — Big Data); принципы визуализации данных и подготовки аналитических дашбордов для управления городским хозяйством; источники данных цифровизации городского хозяйства (IoT-датчики, открытые данные муниципалитетов, данные ГИС, данные транспортных систем, данные ЖКХ). Уметь: собирать и обрабатывать данные о

		состоянии цифровой инфраструктуры городского хозяйства, спросе и предложении на цифровые сервисы; проводить количественный и качественный анализ потребительского поведения жителей и пользователей цифровых городских сервисов с использованием статистических методов; оценивать эффективность бизнес-процессов цифровизации организаций городского хозяйства по ключевым показателям; применять статистические пакеты и BI-системы для обработки, анализа и визуализации данных городского хозяйства; использовать методы интеллектуального анализа данных для выявления закономерностей, аномалий и прогнозирования трендов в сфере городского хозяйства (нагрузка на сети, потребление ресурсов, транспортные потоки); формировать аналитические отчёты и дашборды для поддержки управленческих решений в области цифровизации городской среды; обосновывать необходимость внедрения цифровых решений на основе результатов анализа данных. Владеть: навыками работы со статистическими пакетами (SPSS, R, Python, Excel) и BI-системами (Power BI, Tableau); навыками построения и интерпретации статистических моделей применительно к данным городского хозяйства; навыками визуализации данных и создания интерактивных дашбордов для мониторинга городских систем; навыками подготовки аналитических справок с обоснованием управленческих решений на основе данных; навыками работы с базами данных и SQL-запросами для извлечения

		данных городского хозяйства; навыками применения методов машинного обучения для прогнозирования в городской среде (например, прогнозирование отказов инфраструктуры, спроса на услуги).
	БК-1.3 Обосновывает стратегические решения и координирует деятельность подразделений на основе результатов анализа данных, формируя прогнозные сценарии, матрицы стратегического планирования и системы мониторинга ключевых показателей	Знать: методы стратегического анализа данных в сфере цифровизации городского хозяйства (PEST, SWOT, BCG, McKinsey 7S, сценарное планирование); подходы к формированию прогнозных сценариев развития цифровой инфраструктуры города и трансформации сервисных процессов; методики построения матриц стратегического планирования (матрица Бостонской консалтинговой группы, матрица А. Шофла, матрица «стратегические окна») применительно к цифровым проектам; системы мониторинга ключевых показателей эффективности цифровизации (KPI, OKR, BSC) в сфере городского хозяйства (охват цифровых сервисов, удовлетворённость пользователей, экономия ресурсов, снижение аварийности); методы координации деятельности подразделений (IT-служб, служб ЖКХ, транспортных департаментов, социальных служб) в условиях цифровой трансформации; нормативно-правовую базу в области цифровизации городского хозяйства (нацпрограмма «Цифровая экономика», региональные программы цифровизации, стандарты открытых данных, требования к информационной безопасности). Уметь: собирать и анализировать количественные и качественные данные для обоснования стратегических решений по цифровизации городского хозяйства; формировать прогнозные сценарии

		развития цифровой инфраструктуры с учётом рисков и неопределённости (технологические сдвиги, киберугрозы, изменение бюджетного финансирования); разрабатывать матрицы стратегического планирования цифровых проектов для конкретной территории или муниципального образования; проектировать системы мониторинга ключевых показателей с определением целевых значений, периодичности оценки и механизмов сбора данных; координировать работу подразделений при реализации программ цифровизации городского хозяйства (согласование дорожных карт, распределение бюджетов, синхронизация этапов); обосновывать приоритетность инвестиций в цифровые проекты на основе анализа данных и прогнозных сценариев. Владеть: навыками работы с инструментами бизнес-аналитики и визуализации данных (Excel, Power BI, Tableau) для стратегического анализа; навыками подготовки стратегических документов (дорожные карты цифровизации, планы-графики, регламенты межведомственного взаимодействия); навыками фасилитации стратегических сессий и совещаний с участием IT-специалистов, муниципальных служащих и бизнеса; навыками мониторинга и корректировки планов цифровизации на основе отклонений фактических показателей от плановых; навыками каскадирования стратегических целей цифровизации на уровне подразделений и проектов.
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию	ОПК-1.3 Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере	Знать: назначение, функциональные возможности и области применения основных программных продуктов в

сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса		сфере цифровизации городского хозяйства (ГИС, САПР, BIM, ERP, CRM, системы управления проектами, IoT-платформы, системы мониторинга инфраструктуры); принципы работы с офисным программным обеспечением (текстовые редакторы, таблицы, презентации, базы данных) при подготовке управленческой документации по цифровизации; основы работы с системами бизнес-аналитики и визуализации данных (Power BI, Tableau, Excel) в контексте мониторинга городских систем; требования к информационной безопасности и защите данных при работе с программными продуктами в сфере городского хозяйства (защита персональных данных жителей, критическая информационная инфраструктура); современные облачные сервисы и платформы для совместной работы, управления документами и проектами в сфере цифровизации (Google Workspace, Microsoft 365, Yandex Cloud, VK Cloud, Trello, Notion); специализированное программное обеспечение для умного города (платформы IoT, системы управления трафиком, цифровые двойники, платформы открытых данных). Уметь: применять программные продукты для решения профессиональных задач в области цифровизации городского хозяйства; работать с ГИС-системами (ArcGIS, QGIS) для анализа пространственных данных, картирования инфраструктуры и планирования развития цифровых сервисов; использовать системы управления проектами и документооборота при реализации программ цифровизации; применять инструменты визуализации данных для подготовки аналитических материалов по состоянию и развитию

		цифровой инфраструктуры города; осуществлять поиск, обработку и систематизацию информации с использованием профессиональных программных средств и корпоративных баз данных; работать с IoT-платформами и системами сбора данных для мониторинга городской инфраструктуры (датчики, SCADA, АСУ ТП); настраивать и использовать облачные сервисы для командной работы над цифровыми проектами. Владеть: навыками работы в профессиональных программных средах (AutoCAD, ArcGIS, Revit, MS Project, Primavera, 1C, SAP); навыками подготовки аналитических отчётов и дашбордов в Excel, Power BI; навыками работы с электронными образовательными средами и корпоративными информационными системами университета; навыками использования облачных платформ для командной работы (Google Workspace, Microsoft 365, Trello, Notion, Bitrix24); навыками работы с системами цифровых двойников городской инфраструктуры и IoT-платформами; навыками базового администрирования и настройки программных продуктов для нужд цифровизации городского хозяйства.
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	Знать: подходы к проектированию цифровых услуг и сервисных продуктов в сфере городского хозяйства (Service Design Thinking, Design Thinking, Human-Centered Design); методы выявления потребностей пользователей цифровых городских сервисов (глубинные интервью, фокус-группы, наблюдение, анализ обращений, citizen science); технологии прототипирования цифровых сервисов (wireframes, mockups, MVP, пользовательские

		сценарии, user stories); принципы проектирования пользовательского интерфейса (UI) и пользовательского опыта (UX) для городских цифровых сервисов; подходы к проектированию умного города (Smart City): цифровые двойники, IoT-платформы, мобильные приложения для жителей, порталы открытых данных; методы оценки качества спроектированных цифровых услуг (юзабилити-тестирование, A/B-тестирование, карты кликов, тепловые карты); нормативные требования к цифровым сервисам городского хозяйства (требования к информационной безопасности, доступности, защите персональных данных). Уметь: проектировать цифровые услуги и сервисные продукты для городского хозяйства (мобильные приложения ЖКХ, порталы управления городом, цифровые сервисы для транспорта); применять методы выявления потребностей пользователей при проектировании цифровых городских сервисов; разрабатывать прототипы цифровых сервисов (от наброска до интерактивного прототипа); проектировать пользовательские сценарии и customer journey для цифровых сервисов городского хозяйства; обосновывать архитектурные и технологические решения при проектировании цифровых сервисов (облачные vs. локальные, микросервисы, API); проводить юзабилити-тестирование спроектированных цифровых решений и формировать рекомендации по улучшению; адаптировать сервисные решения под различные категории пользователей (маломобильные, пожилые, дети, предприниматели). Владеть:

		навыками работы с инструментами прототипирования (Figma, Axure, Balsamiq, Sketch, Miro); навыками разработки пользовательских сценариев, user stories и customer journey map для цифровых сервисов; навыками проведения юзабилити-тестирования и интерпретации результатов; навыками подготовки технических заданий на разработку цифровых сервисов городского хозяйства; навыками презентации концепций цифровых сервисов для заказчиков и стейкхолдеров; навыками взаимодействия с IT-разработчиками и UX/UI-дизайнерами при реализации проектов.
	ПК-4.2 Организует процесс проектирования услуг и сервисных продуктов	Знать: теорию и методологию организации процесса проектирования услуг и сервисных продуктов в сфере цифровизации городского хозяйства (Service Design, Double Diamond, Design Sprint, Lean Startup); этапы процесса проектирования: исследование, генерация идей, прототипирование, тестирование, внедрение, итерация; методы организации командной работы при проектировании цифровых сервисов (роли в команде: Product Owner, Scrum-master, аналитик, дизайнер, разработчик, тестировщик); подходы к управлению требованиями при проектировании цифровых городских сервисов (сбор, документирование, приоритизация, трейсабилити); методы организации вовлечения пользователей и стейкхолдеров в процесс проектирования (co-design, participatory design, общественные слушания, цифровые площадки обратной связи); технологии управления знаниями и документацией на этапах проектирования (базы знаний, вики, Confluence, Notion, системы

		версионирования); нормативные требования к процессу проектирования цифровых сервисов (ГОСТ, методические рекомендации по цифровизации, требования регуляторов). Уметь: организовывать полный цикл проектирования цифровых услуг и сервисных продуктов для городского хозяйства от исследования до внедрения; формировать и управлять проектной командой по разработке цифрового сервиса (постановка задач, контроль сроков, мотивация, разрешение конфликтов); проводить исследовательский этап: организовывать опросы, интервью, фокус-группы с жителями и пользователями цифровых сервисов; документировать требования к цифровым сервисам (технические задания, спецификации, user stories, acceptance criteria); организовывать процесс прототипирования и тестирования цифровых решений (планирование спринтов, проведение демо, сбор обратной связи); вовлекать стейкхолдеров (жителей, бизнес, органы власти) в процесс проектирования через цифровые и офлайн-инструменты; обеспечивать преемственность между этапами проектирования и передачу проектной документации в разработку / внедрение. Владеть: навыками фасилитации рабочих сессий по проектированию цифровых сервисов (дизайн-мышление, мозговые штурмы, воркшопы); навыками управления проектной командой с применением гибких методологий (Scrum, Kanban, Agile); навыками документирования требований и спецификаций к цифровым сервисам; навыками организации пользовательских исследований

		(рекрутинг, модерация, анализ результатов); навыками работы с инструментами управления проектами и документацией (Jira, Confluence, Trello, Miro, Figma); навыками координации взаимодействия между заказчиком (муниципалитетом), проектной командой и IT-разработчиками на всех этапах проектирования.
	ПК-4.3 Демонстрирует умение управления проектами в сфере услуг	Знать: специфику управления проектами цифровизации в сфере городского хозяйства (непроизводимость, неотделимость, изменчивость, недолговечность — характеристики цифровых услуг); подходы к проектированию и управлению цифровыми сервисными проектами (Service Design Thinking, Customer Journey, Service Blueprint, Agile, Scrum, DevOps); методы управления ожиданиями и удовлетворённостью пользователей цифровых городских сервисов; технологии управления изменениями в цифровых сервисных процессах (BPM, реинжиниринг, внедрение стандартов ISO, ITIL); особенности грантовой и бюджетной поддержки цифровых проектов городского хозяйства (государственные программы цифровизации, региональные гранты, ГЧП в IT-сфере); методы оценки эффективности цифровых сервисных проектов (охват, вовлечённость, конверсия, снижение издержек, повышение качества жизни); подходы к управлению рисками цифровых проектов (киберриски, технические сбои, сопротивление изменениям, низкий уровень цифровой грамотности пользователей). Уметь: управлять проектами создания и развития цифровых услуг городского хозяйства (от идеи до вывода на рынок / внедрения в муниципальную

		практику); применять методы сервис-дизайна при проектировании цифровых решений для городской среды; управлять изменениями в существующих сервисных процессах городского хозяйства при внедрении цифровых решений с минимизацией сопротивления; обеспечивать соответствие цифрового сервисного проекта требованиям заказчика (муниципалитета, региональной администрации) и стандартам качества; оценивать эффективность цифрового сервисного проекта по показателям удовлетворённости жителей, охвата, социального воздействия, экономии ресурсов; формировать управленческую отчётность по цифровым проектам для внутренних и внешних стейкхолдеров; координировать работу междисциплинарной команды (IT-разработчики, аналитики, дизайнеры, представители муниципалитета). Владеть: навыками фасилитации проектных сессий по разработке цифровых сервисных решений для городского хозяйства; навыками построения Service Blueprint и Customer Journey Map для цифровых сервисов городской среды; навыками управления стейкхолдерами цифрового проекта (жители, бизнес, органы власти, IT-подрядчики, интеграторы); навыками применения гибких методологий (Agile, Scrum, Kanban) в проектах цифровизации городского хозяйства; навыками подготовки и защиты проектных предложений на цифровые и сервисные проекты перед муниципальными заказчиками; навыками работы с системами управления проектами (Jira, Trello,

		Asana, MS Project) и документооборота при реализации цифровых проектов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Информационные системы управления городом» 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), 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) практические занятия и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства	Нормативно правовая база создания и управления «умными» городами. Современное понятие устойчивого городского развития Подходы в области стратегического и территориального планирования, градостроительного развития, государственного и муниципального управления.
2	Современные подходы в области управления городскими территориями	Смарт-сити – новое устройство городов Системы взаимосвязей в городе Интернет вещей.
3	Технологичность городской инфраструктуры	«Умное» ЖКХ «Умный» транспорт Социальная сфера и безопасность.

		Социальная политика при цифровой трансформации территорий

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. Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства

Нормативно правовая база создания и управления «умными» городами.

Современное понятие устойчивого городского развития

Подходы в области стратегического и территориального планирования, градостроительного развития, государственного и муниципального управления.

Тема 2. Современные подходы в области управления городскими территориями

Смарт-сити – новое устройство городов

Понятие смарт-сити, смарт-квартал. Цифровая трансформация в градостроительстве. ГИС технологии.

Системы взаимосвязей в городе

Платформенный и экосистемный подходы в построении взаимодействия между городами и Smart City-проектами. Индекс оценки цифровой трансформации – IQ городов.

Интернет вещей.

Тема 3. Технологичность городской инфраструктуры

«Умное» ЖКХ

Топливо-энергетические и водные ресурсы. Информационные ресурсы. Сервисная экономика. Умное уличное освещение.

«Умный» транспорт

Транспортное моделирование. «Умная» транспортная инфраструктура.

Социальная сфера и безопасность.

Доступная, экологичная и безопасная среда.

Экология и управление отходами. Безопасность. Кибербезопасность.

Социальная политика при цифровой трансформации территорий

Здоровый образ жизни городской среде. Образование. Информирование о городских процессах. Вовлечение горожан в принятие решений.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства

Кейс «Рассмотрение успешных пилотных проектов по созданию умных городов».

«Анализ практик муниципальных образований, признанных победителями в 2020 году на конкурсе «Умный город»».

Тема 2. Современные подходы в области управления городскими территориями

«Анализ актуальных проектов, размещенных в «Банке решений умного города»».

«Семинар на тему: «Глобальные тренды развития «Умных» городов до 2030»

Тема 3. Технологичность городской инфраструктуры

«Анализ ТОП-10 смарт-городов мира и выделение прогрессирующих факторов».

«Работа с порталом открытых данных Правительства г. Москвы».

Требования к самостоятельной работе студентов

Тема 1. Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства

Систематическая работа с конспектами занятий, учебной и нормативной литературой (по вопросам, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Подбор материала для исследования проблем, обозначенных преподавателем. Подготовка к контрольным заданиям.

Тема 2. Современные подходы в области управления городскими территориями

Систематическая работа с конспектами занятий, учебной и нормативной литературой (по вопросам, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Подбор материала для исследования проблем, обозначенных преподавателем. Подготовка к контрольным заданиям

Тема 3. Технологичность городской инфраструктуры

Систематическая работа с конспектами занятий, учебной и нормативной литературой (по вопросам, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите. Подбор материала для исследования проблем, обозначенных преподавателем. Подготовка к контрольным заданиям.

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
Теоретические основы внедрения стандартов цифровизации городского хозяйства	БК-1.2 БК-1.3 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3 ОПК-1.3	Опрос, тестирование
Современные подходы в области управления городскими территориями		Опрос, тестирование
Технологичность городской инфраструктуры		Опрос, тестирование

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

Примеры вопросов для обсуждения

1. Сформулировать основные факторы, определяющие цифровую трансформацию системы управления городским хозяйством.

Пример типового задания

2. Сформулировать понятия «цифровая экосистема», «устойчивый город» «умный город».

3. Приведите примеры достижения целей в области устойчивого развития при развитии городской среды.

Примеры заданий для самостоятельной работы – эссе

1. Перспективы цифровой трансформации системы управления городским хозяйством для различных городов (регионов).

2. Возможности и ограничения цифровой экосистемы городского хозяйства.

3. Цели в области устойчивого развития, требующие первоочередного достижения в вашем городе (регионе).

Методические рекомендации для написания эссе:

Необходимо в краткой форме (до 500 слов) аргументировать собственную точку зрения, раскрывающую суть вопроса. Уровень оригинальности текста при проверке в системе «Антиплагиат.ru» не ниже 65%.

Примеры задания для практических работ

Пример типового задания 1. Изучить паспорт национального проекта «Жилье и городская среда» (<https://minstroyrf.gov.ru/upload/iblock/f9f/pasport-FP-2021.pdf>). Выделить основные направления, способствующие повышению комфортности городской среды в условиях цифровой экономики.

Пример типового задания 2. Изучить лучшие практики на портале «Формирование комфортной городской среды» (<https://gorodsreda.ru/luchshie-praktiki>). Выбрать и/или предложить вариант(ы) развития комфортной городской среды вашего города (региона).

Пример типового задания 3. Изучить Единую карту цифровых экосистем Москвы (<https://ict.moscow/projects/ecosystems/>). Описать особенности любых 3-х экосистем из любых 3-х областей отдельно для бизнеса, отдельно для потребителей

Пример типового задания 1.

Автором паспорта национального проекта «Жилье и городская среда» является

- а) Минэкономразвития России
- б) Минфин России
- в) Минстрой России
- г) Минприроды России

Пример типового задания 2.

Сколько определено целей в области устойчивого развития?

- а) 17
- б) 19
- в) 23

Пример типового задания 3.

Что НЕ является базовым принципом проекта «Умный город»?

- а) ориентация на человека;
- б) акцент на экологической эффективности, в том числе, биологической составляющей городской среды;
- в) повышение качества управления городскими ресурсами;
- г) комфортная и безопасная среда;
- д) технологичность городской инфраструктуры.

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

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Современные формы городского развития.
2. Цифровизация экономики и социального развития.
3. Подходы к определению «умного города».
4. Принципы и характеристики умного города.
5. Основные модели «умного города».
6. Технологии и решения «умного» города.
7. Преимущества и недостатки «умной городской среды».
8. Концепция открытых данных.
9. Опыт применения открытых данных.
10. Существующие проблемы открытых данных.
11. Технология географических информационных систем.
12. Возможности применения ГИС-технологий при отработке градостроительной

документации. 13. Использование информационной системы поддержки принятия управленческих решений на основе ГИС- и Web-технологий. 14. Информационная система обеспечения градостроительной деятельности (ИСОГД). 15. Современная платформа ГИС для управления городами и территориям. 16. Появление технологии интернета-вещей. Преимущества использования технологии «Интернет вещей». 17. Основные направления, в которых эффективно применение технологии IoT. 18. Интернет вещей и реформирование ЖКХ 19. Факторы городской среды, влияющие на цифровую трансформацию бизнеса. 20. Цифровая трансформация отраслей городского хозяйства. 21. Современные требования к разработке стратегий развития крупных городов. 22. Современная практика организации разработки стратегий развития умных городов. Координация разработки стратегий развития умных городов с другими документами, определяющими перспективы их развития. 23. Индикаторы, характеризующие предполагаемые качественные изменения в экономике и социальной сферах городов 24. Мировые тренды инновационного развития городов 25. Современные принципы и подходы к городскому планированию (мировые практики) 15 26. Новые требования к инновационному преобразованию городов и достижению их конкурентоспособности 27. «Умные города» и реализация государственной политики научно- технологического развития России

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 более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или	хорошо		71-85

	самостоятельности и инициативы	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. Цифровое развитие экономики и прикладная информатика в управлении территориями: опыт России и Казахстана : монография / под ред. О.В. Кожевиной, Н.В. Салиенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 171 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1900981. - ISBN 978-5-16-017984-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1900981> – Режим доступа: по подписке.

2. Мурзин, А.Д. Управление развитием городских территорий : монография / А.Д. Мурзин ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 116 с. - ISBN 978-5-9275-2788-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039690>. – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»2. Новый экономический словарь. / Авт.-сост. В.А. Копорулина и др.; под общ. ред. П.А. Юрского. - изд.3-е. - Ростов-н/Д.: Феникс, 2018 – 428с.

2. Постановление Правительства РФ от 30 декабря 2017 г. N 1710 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

3. Smart City 360° By: Hofmann. Springer International Publishing. ISBN: 978-3-319-33680-0, 978-3-319-33681-7

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ

- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Стратегии устойчивого развития и стандарты качества сервисных процессов»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

Направленность (профиль) образовательной программы:

«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»

Квалификация выпускника:

специалист по стратегическому развитию сферы сервиса

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины «**Стратегии устойчивого развития и стандарты качества сервисных процессов**».
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: «
«Стратегии устойчивого развития и стандарты качества сервисных процессов».**

Цель изучения дисциплины: формирование у обучающихся компетенций в области стратегического управления сервисными процессами, проектирования услуг и обеспечения качества сервиса в контексте устойчивого развития городской 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	Знать: • теории конкурентной стратегии (М. Портер, Ким и Моборн, «голубой океан», стратегии дифференциации, лидерства по издержкам, фокусирования); • методы анализа конкурентной среды сервисных организаций и территориальных дестинаций (Five Forces, конкурентное картирование, анализ цепочки ценности); • стратегии позиционирования и продвижения сервисных организаций и городских сервисов (брендинг территории, цифровой маркетинг, PR, клиентский опыт); • инструменты маркетингового микса в сфере сервиса (7P: product, price, place, promotion, people, process, physical evidence); • подходы к формированию устойчивого конкурентного преимущества организации в сфере услуг и городской инфраструктуры; • принципы устойчивого развития и ESG-стратегии в сервисных организациях и территориальном развитии. Уметь: • проводить анализ конкурентной среды и позиционирования сервисной организации / территории; • разрабатывать конкурентные стратегии развития с учётом специфики рынка услуг и городской среды; • формировать программы продвижения сервисных организаций и территориальных дестинаций (брендинг, цифровой маркетинг, событийный

		маркетинг); • обосновывать выбор стратегии на основе анализа внутренних и внешних факторов (SWOT, PEST, TOWS); • адаптировать стратегию под изменения рыночной конъюнктуры, потребительского поведения и приоритетов устойчивого развития; • интегрировать принципы устойчивого развития в конкурентные стратегии сервисных процессов. Владеть: • навыками подготовки стратегических документов (концепции развития, планы продвижения, бренд-платформы); • навыками работы с инструментами анализа конкурентов и рынка (SimilarWeb, Brand Analytics, опросы, фокус-группы); • навыками презентации стратегических предложений руководству, органам власти и стейкхолдерам; • навыками оценки эффективности реализуемых конкурентных стратегий по KPI.
	ПК-1.2 Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях	Знать: • методы прогнозирования в сфере сервиса (экстраполяция, моделирование, экспертные оценки, анализ трендов, сценарное планирование); • подходы к стратегическому и операционному планированию развития сервисных организаций и городской инфраструктуры; • факторы, влияющие на динамику рынков услуг и городской среды (макроэкономические, технологические, социально-демографические, регуляторные, экологические, геополитические); • методы сценарного планирования и адаптивного управления в условиях неопределённости; • инструменты оценки ёмкости рынка и прогнозирования спроса на услуги в городской среде; • подходы к планированию устойчивого развития (устойчивые цели развития — ЦУР ООН, национальные

		проекты, региональные стратегии). Уметь: • строить прогнозы развития сервисной организации / территории на среднесрочную и долгосрочную перспективу; • разрабатывать планы развития и продвижения с учётом меняющихся рыночных условий и приоритетов устойчивости; • анализировать тренды (культурные, технологические, поведенческие, экологические) и трансформировать их в управленческие решения; • корректировать планы развития в ответ на внешние изменения (кризисы, новые технологии, изменение регуляции, климатические вызовы); • формировать бюджет и ресурсное обеспечение планов развития сервисных процессов и городской инфраструктуры; • обосновывать инвестиционные решения в контексте прогнозов развития рынка услуг. Владеть: • навыками работы с методами прогнозирования (Excel, статистические пакеты, аналитические платформы); • навыками подготовки бизнес-планов, стратегических планов и инвестиционных меморандумов; • навыками мониторинга рыночной ситуации и оперативного реагирования на изменения; • навыками презентации прогнозов и планов для принятия управленческих решений; • навыками построения сценарных моделей развития сервисных организаций и территорий.
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	Знать: • подходы к проектированию услуг и сервисных продуктов (Service Design Thinking, Design Thinking, Human-Centered Design, Lean Startup); • методы выявления потребностей пользователей (глубинные интервью, фокус-группы, наблюдение, анализ обращений, создание персон); • технологии прототипирования

		сервисных решений (wireframes, mockups, MVP, пользовательские сценарии, user stories, Service Blueprint); • принципы проектирования пользовательского интерфейса (UI) и пользовательского опыта (UX) для сервисных продуктов; • методы оценки качества спроектированных услуг (юзабилити-тестирование, A/B-тестирование, карты кликов, тепловые карты, тайный покупатель); • подходы к проектированию сервисных решений для городской среды (co-design, участительное проектирование, тактический урбанизм); • нормативные требования к проектированию сервисных продуктов (доступность, инклюзивность, защита персональных данных, информационная безопасность). Уметь: • проектировать сервисные продукты и услуги для различных сфер профессиональной деятельности (гостеприимство, транспорт, ЖКХ, культура, туризм); • применять методы выявления потребностей пользователей при проектировании сервисных решений; • разрабатывать прототипы сервисов (от наброска до интерактивного прототипа); • проектировать пользовательские сценарии и Customer Journey Map для сервисных продуктов; • обосновывать архитектурные и технологические решения при проектировании сервисов; • проводить юзабилити-тестирование спроектированных решений и формировать рекомендации по улучшению; • адаптировать сервисные решения под различные категории пользователей (маломобильные, пожилые, дети, трудовые мигранты, предприниматели). Владеть: • навыками работы с инструментами прототипирования (Figma, Axure, Balsamiq, Sketch, Miro);

		• навыками разработки пользовательских сценариев, user stories, Service Blueprint и Customer Journey Map; • навыками проведения юзабилити-тестирования и интерпретации результатов; • навыками подготовки технических заданий на разработку сервисных продуктов; • навыками презентации концепций сервисных продуктов для заказчиков и стейкхолдеров; • навыками взаимодействия с разработчиками и дизайнерами при реализации проектов.
	ПК-4.2 Организует процесс проектирования услуг и сервисных продуктов	Знать: • теорию и методологию организации процесса проектирования услуг (Service Design, Double Diamond, Design Sprint, Lean Startup, Agile); • этапы процесса проектирования: исследование, генерация идей, прототипирование, тестирование, внедрение, итерация; • методы организации командной работы при проектировании сервисов (роли в команде: Product Owner, Scrum-master, аналитик, дизайнер, разработчик, тестировщик); • подходы к управлению требованиями при проектировании сервисных продуктов (сбор, документирование, приоритизация, трейсабилити); • методы организации вовлечения пользователей и стейкхолдеров в процесс проектирования (co-design, participatory design, общественные слушания, цифровые площадки); • технологии управления знаниями и документацией на этапах проектирования (базы знаний, вики, Confluence, Notion); • нормативные требования к процессу проектирования сервисных продуктов (ГОСТ, стандарты качества, требования регуляторов). Уметь: • организовывать полный цикл проектирования сервисных продуктов от исследования до внедрения; • формировать и управлять

		проектной командой по разработке сервиса (постановка задач, контроль сроков, мотивация, разрешение конфликтов); • проводить исследовательский этап: организовывать опросы, интервью, фокус-группы с пользователями; • документировать требования к сервисным продуктам (технические задания, спецификации, user stories, acceptance criteria); • организовывать процесс прототипирования и тестирования решений (планирование спринтов, проведение демо, сбор обратной связи); • вовлекать стейкхолдеров (жителей, бизнес, органы власти) в процесс проектирования; • обеспечивать преемственность между этапами проектирования и передачу проектной документации в разработку / внедрение. Владеть: • навыками фасилитации рабочих сессий по проектированию сервисов (дизайн-мышление, мозговые штурмы, воркшопы); • навыками управления проектной командой с применением гибких методологий (Scrum, Kanban, Agile); • навыками документирования требований и спецификаций к сервисным продуктам; • навыками организации пользовательских исследований (рекрутинг, модерация, анализ результатов); • навыками работы с инструментами управления проектами и документацией (Jira, Confluence, Trello, Miro, Figma); • навыками координации взаимодействия между заказчиком, проектной командой и разработчиками на всех этапах проектирования.
ПК-5 Способен обеспечивать качество и стандартизацию сервисных услуг в избранной сфере профессиональной	ПК-5.1 Оценивает качество сервисных услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, применяя методы сервис-аудита, инструменты измерения	Знать: • методы оценки качества сервисных услуг (SERVQUAL, SERVPERF, Gap-анализ, NPS, CSI, CES, метод тайного покупателя/посетителя); • подходы к сервис-аудиту объектов и процессов сферы сервиса

деятельности	удовлетворённости потребителей	(проверка соответствия стандартам, акты приёмки, независимая экспертиза); • инструменты измерения удовлетворённости потребителей услуг (анкетирование, фокус-группы, анализ обращений, социальное слушание, big data, анализ отзывов); • стандарты качества в сфере сервиса (ГОСТ Р ИСО 9001, отраслевые стандарты, технические регламенты, требования технических заданий); • критерии доступности, инклюзивности и социальной значимости сервисных услуг; • методы оценки соответствия фактического качества услуг условиям контракта и требованиям законодательства; • подходы к оценке устойчивости сервисных процессов (экологический след, социальная ответственность, этика обслуживания). Уметь: • проводить сервис-аудит услуг и объектов сферы сервиса по структурированным критериям (соответствие ТЗ, сроки, объём, качество, безопасность, устойчивость); • применять инструменты измерения удовлетворённости потребителей (жителей, пользователей, туристов, бизнеса); • выявлять «разрывы» между ожиданиями заказчика/потребителя и реальным качеством услуг; • формировать рекомендации по повышению качества сервисных услуг (корректировка процессов, обучение персонала, внедрение стандартов); • разрабатывать системы обратной связи с пользователями услуг и механизмы претензионной работы; • оценивать качество закупочной документации с точки зрения обеспечения качества конечного сервиса; • проводить сравнительный анализ качества услуг (бенчмаркинг). Владеть: • навыками проведения сервис-аудита с использованием чек-листов, матриц оценки и протоколов проверки;

		• навыками разработки и применения инструментов опроса потребителей (анкеты, шкалы, онлайн-формы); • навыками анализа данных об удовлетворённости и подготовки аналитических отчётов; • навыками формирования программ повышения качества сервиса на основе результатов аудита и требований регуляторов; • навыками работы с системами мониторинга исполнения контрактов и оценки качества поставщиков (реестры недобросовестных поставщиков, рейтингование).
	ПК-5.2 Обеспечивает соответствие сервисных услуг требованиям стандартов качества, разрабатывает и внедряет внутренние стандарты обслуживания и регламенты оказания услуг	Знать: • требования международных стандартов ISO 9000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 и других интегрированных систем менеджмента в применении к сервисным организациям; • принципы и подходы к построению системы менеджмента качества (СМК) в организациях сферы сервиса и городской инфраструктуры; • методы разработки документации СМК (политика качества, цели, процедуры, инструкции, регламенты, технологические карты, стандарты обслуживания); • подходы к интеграции СМК с другими системами управления (экологическими, энергетическими, информационной безопасности, социальной ответственности); • этапы внедрения, сертификации и поддержания систем менеджмента качества в сервисной сфере; • методы внутреннего аудита и оценки соответствия СМК требованиям стандартов; • нормативно-правовую базу в области качества услуг (ГОСТы, санитарные нормы, отраслевые стандарты, требования законодательства о защите прав потребителей). Уметь: • разрабатывать основные положения и документацию системы менеджмента качества для организаций сферы сервиса;

		• внедрять элементы СМК в соответствии с требованиями ISO 9000 в сервисные процессы; • разрабатывать и внедрять внутренние стандарты обслуживания и регламенты оказания услуг (стандарты приветствия, время реакции, алгоритмы действий, скрипты); • проводить внутренние аудиты системы менеджмента качества в сервисных организациях; • формировать цели и показатели качества в контексте развития сервисной инфраструктуры и устойчивого развития; • обеспечивать интеграцию СМК с процессами стратегического управления, операционной деятельностью и системой контроля; • обосновывать необходимость сертификации и поддержания системы менеджмента качества для органов управления и инвесторов. Владеть: • навыками разработки документации СМК (политик, процедур, регламентов, инструкций, стандартов обслуживания) для сервисных организаций; • навыками проведения внутренних аудитов и подготовки к сертификации; • навыками анализа соответствия процессов обслуживания требованиям стандартов ISO; • навыками обучения персонала принципам менеджмента качества и стандартам обслуживания; • навыками разработки и внедрения регламентов оказания услуг с учётом специфики различных категорий потребителей.
	ПК-5.3 Организует систему мониторинга качества сервисных услуг, включая сбор и анализ обратной связи от потребителей, обработку претензий, внедрение процедур постоянного совершенствования	Знать: • методы и инструменты мониторинга качества сервисных услуг (KPI, BSC, дашборды, системы сквозного контроля, real-time мониторинг); • подходы к сбору и анализу обратной связи от потребителей (NPS, CSI, CES, анализ отзывов, социальное слушание, мобильные приложения

		обратной связи); • методы обработки претензий и управления конфликтами с потребителями (претензионная работа, медиация, ombudsman, процедуры компенсации); • подходы к постоянному совершенствованию (Kaizen, PDCA, Six Sigma, Lean, TQM) в сфере сервиса; • методы анализа причин несоответствий и корректирующих действий (диаграммы Исикавы, 5 Why, FMEA); • системы управления претензиями и обратной связью (CRM, тикет-системы, чат-боты, горячие линии); • индикаторы устойчивого развития сервисных процессов (экологические, социальные, экономические). Уметь: • организовывать систему мониторинга качества сервисных услуг с определением ключевых показателей, периодичности и методов сбора данных; • собирать и анализировать обратную связь от потребителей через различные каналы (опросы, отзывы, социальные сети, мобильные приложения); • обрабатывать претензии и формировать программы корректирующих действий; • внедрять процедуры постоянного совершенствования сервисных процессов (циклы PDCA, проекты Kaizen); • анализировать причины несоответствий качества и разрабатывать меры предупреждения повторных дефектов; • формировать аналитические отчёты по результатам мониторинга качества для руководства и стейкхолдеров; • адаптировать систему мониторинга под изменения внешней среды и требований потребителей. Владеть: • навыками построения систем сбалансированных показателей (BSC) и

		дашбордов для мониторинга качества сервиса; • навыками разработки и применения инструментов сбора обратной связи (анкеты, опросники, мобильные формы); • навыками анализа претензий и подготовки программ корректирующих действий; • навыками проведения проектов по постоянному совершенствованию (фасилитация, внедрение, оценка результатов); • навыками работы с CRM-системами и системами управления обратной связью; • навыками подготовки управленческой отчётности по качеству сервисных услуг.
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	Знать: • требования международных стандартов ISO 9000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 и других интегрированных систем менеджмента; • принципы и подходы к построению системы менеджмента качества (СМК) в организациях сферы сервиса и городской инфраструктуры (принципы ISO 9000:2015, риск-ориентированный подход, процессный подход); • методы разработки документации СМК (политика качества, цели, процедуры, инструкции, регламенты, технологические карты); • подходы к интеграции СМК с другими системами управления (экологическими, энергетическими, информационной безопасности, социальной ответственности, устойчивого развития); • этапы внедрения, сертификации и поддержания систем менеджмента качества в сервисной сфере; • методы внутреннего аудита и оценки соответствия СМК требованиям стандартов; • нормативно-правовую базу в области менеджмента качества, стандартизации и сертификации в РФ. Уметь: • разрабатывать основные

		положения и документацию системы менеджмента качества для организаций сферы сервиса и городской инфраструктуры; • внедрять элементы СМК в соответствии с требованиями ISO 9000 в сервисные процессы (обслуживание, ремонт, эксплуатация, управление проектами); • проводить внутренние аудиты системы менеджмента качества в сервисных организациях; • формировать цели и показатели качества в контексте развития сервисной инфраструктуры и устойчивого развития; • обеспечивать интеграцию СМК с процессами стратегического управления, операционной деятельностью и системой контроля; • готовить организацию к сертификации СМК и поддержанию её соответствия; • обосновывать экономическую и социальную эффективность внедрения СМК для руководства и стейкхолдеров. Владеть: • навыками разработки документации СМК (политик, процедур, регламентов, инструкций) для сервисных организаций; • навыками проведения внутренних аудитов и подготовки к сертификации; • навыками анализа соответствия процессов обслуживания требованиям стандартов ISO; • навыками обучения персонала принципам менеджмента качества и стандартам обслуживания; • навыками внедрения риск-ориентированного и процессного подходов в управление качеством сервиса; • навыками подготовки отчётов для аудиторов и сертификационных органов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стратегии устойчивого развития и стандарты качества сервисных процессов» представляет собой дисциплину по выбору 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Стратегии устойчивого развития сервисных организаций	Цели устойчивого развития. ESG-стратегия как основа развития. Теории конкурентной стратегии (Портер, «голубой океан»). Стратегии дифференциации, лидерства по издержкам, фокусирования. Анализ конкурентной среды (Five Forces, картирование). Инструменты маркетингового микса 7P. Принципы устойчивого развития и ESG-стратегии в сервисе.
2	Стандарты качества ISO и системы менеджмента	Требования международных стандартов ISO 9001:2015, ISO 9000:2015. Процессный подход. Риск-ориентированное мышление. Документация СМК (политика, цели, процедуры, регламенты). Этапы внедрения и сертификации. Интеграция СМК с другими системами управления.
3	Сервис-аудит и оценка качества услуг	Методология SERVQUAL. Gap-анализ. NPS, CSI, CES. Метод тайного покупателя/посетителя. Критерии доступности и инклюзивности. Оценка соответствия фактического качества условиям контракта. Бенчмаркинг качества услуг.
4	Мониторинг качества и постоянное совершенствование	KPI, BSC, дашборды. Методы постоянного совершенствования (PDCA, Kaizen, Lean, Six Sigma). Сбор и анализ обратной связи. Обработка претензий. Анализ причин несоответствий (диаграммы Исикавы, 5 Why, FMEA). CRM-системы.

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. Стратегии устойчивого развития сервисных организаций

Тема 2. Стандарты качества ISO и системы менеджмента

Тема 3. Сервис-аудит и оценка качества услуг

Тема 4. Мониторинг качества и постоянное совершенствование

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Стратегии устойчивого развития сервисных организаций

Тема 2. Стандарты качества ISO и системы менеджмента

Тема 3. Сервис-аудит и оценка качества услуг

Тема 4. Мониторинг качества и постоянное совершенствование

Тематика самостоятельной работы:

1. Анализ конкурентной среды и позиционирования сервисной организации (Five Forces, картирование)

2. Исследование практики внедрения ISO 9001 в сервисных организациях (обзор кейсов)

3. Разработка матрицы стратегического планирования (BCG, McKinsey 7S, TOWS)

4. Подготовка технологической карты сервисного процесса и алгоритма обслуживания

5. Анализ обратной связи потребителей и разработка мероприятий по улучшению качества

6. Подготовка документации внутреннего аудита СМК (чек-листы, программа, акт)

7. Разработка регламента оказания муниципальной / коммерческой услуги

8. Сценарное планирование развития сервисной инфраструктуры территории

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
Стратегии устойчивого развития сервисных организаций	ПК-1.1, ПК-1.2	Устный опрос, Доклад, Кейс, Проект
Стандарты качества ISO и системы менеджмента	ПК-5.2, ОПК-3.1	Устный опрос, Доклад, Кейс, Проект
Сервис-аудит и оценка качества услуг	ПК-5.1, ПК-5.3	Устный опрос, Доклад, Кейс, Проект
Мониторинг качества и постоянное совершенствование	ПК-5.3, ПК-1.2	Устный опрос, Доклад, Кейс, Проект

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

Типовые вопросы для устного опроса

Студенту задается вопрос в случайном порядке из перечня для соответствующего семинарского занятия. И выставляется один из баллов в зависимости от его ответа. Максимальная оценка в соответствии с БРС по дисциплине — 1 балл (за каждое семинарское занятие).

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Не более 3-х минут на ответ каждого студента.

Критерии оценки:

Студенту задается вопрос в случайном порядке из перечня для соответствующего семинарского занятия. И выставляется один из баллов в зависимости от его ответа. Максимальная оценка в соответствии с БРС по дисциплине — 1 балл (за каждое семинарское занятие).

Методические рекомендации:

Для подготовки к устному опросу рекомендуется повторить лекционные записи, презентацию к лекции и изучить предлагаемую дополнительную литературу. Время самостоятельной подготовки студентом — не менее 1 часа.

Примерная тематика докладов/сообщений

Доклад — публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Студент может взять только 1 тему доклада в течение всего семестра обучения и получить оценочный балл.

Примерная тематика:

1. Теории конкурентной стратегии М. Портера и их применение в сфере сервиса
2. ESG-стратегии и их роль в устойчивом развитии сервисных организаций
3. Процессный подход и риск-ориентированное мышление в СМК
4. Методология SERVQUAL: суть, измерение разрывов, практическое применение
5. NPS, CSI, CES: сравнительный анализ инструментов измерения удовлетворенности
6. Методы постоянного совершенствования (PDCA, Kaizen, Lean, Six Sigma)
7. Сценарное планирование и прогнозирование в сфере сервиса
8. Интеграция СМК с системами экологического и социального управления
9. Цифровизация мониторинга качества сервисных процессов
10. Бенчмаркинг качества услуг в сервисных организациях

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Время на выполнение задание составляет около 30 мин. Презентация ответа до 3 мин.

Критерии оценки:

Оценка выставляется по критериям: полнота раскрытия темы (0-3 балла), структурированность изложения (0-2 балла), использование источников (0-2 балла), аргументированность выводов (0-2 балла), соблюдение времени (0-1 балл). Максимум — 10 баллов.

Методические рекомендации:

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7-10 минут (3-5 машинописных листа текста). При подготовке конспекта доклада необходимо составить не только текст доклада, но и необходимый иллюстративный материал (основные тезисы, схемы, таблицы, графики и диаграммы).

Примеры типовых кейс-заданий

Данная работа проводится в группах или самостоятельно, студенты имеют возможность проявить и усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы. Цель метода кейсов — научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию — кейс, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение.

Примерная тематика:

Кейс 1. Компания оказывает сервисные услуги в сфере ЖКХ. Задание: провести сервис-аудит по методологии SERVQUAL, выявить разрывы и сформировать рекомендации по повышению качества.

Кейс 2. Муниципальное образование планирует внедрение системы менеджмента качества. Задание: разработать основные положения СМК, определить процессы и показатели качества.

Кейс 3. Туристическая дестинация сталкивается с снижением удовлетворенности посетителей. Задание: разработать программу мониторинга качества (KPI, BSC) и меры по улучшению клиентского опыта.

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Время на выполнение задание составляет около 30 мин. Презентация ответа до 5 мин.

Критерии оценки:

Оценка выставляется по критериям: глубина анализа ситуации (0-3 балла), обоснованность предложенного решения (0-3 балла), структурированность ответа (0-2 балла), соблюдение времени (0-2 балла). Максимум — 10 баллов.

Методические рекомендации:

Для подготовки к выполнению заданий рекомендуется повторить лекционные записи, презентацию к лекции и изучить предлагаемую дополнительную литературу. Время самостоятельной подготовки студентом составляет 10-20 часов в зависимости от темы.

Примерная тематика проектов

Проект — самостоятельная исследовательская работа, направленная на комплексное решение профессиональной задачи. Студент выбирает одну тему проекта на семестр.

Примерная тематика:

Проект 1. Разработка стратегии устойчивого развития сервисной организации / территории с обоснованием конкурентных преимуществ и ESG-факторов.

Проект 2. Построение системы сбалансированных показателей (BSC) и дашборда мониторинга качества сервиса для конкретной организации.

Проект 3. Разработка программы постоянного совершенствования сервисного процесса по циклу PDCA с экономическим обоснованием.

Проект 4. SWOT-анализ и сценарное планирование развития сервисной инфраструктуры муниципального образования.

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Время самостоятельной подготовки студентом составляет 10-20 часов.

Критерии оценки:

Студенту могут задаваться вопросы из аудитории и преподавателем, авторитетность ответа, подготовленного материала и презентации соответствует бальной оценки. Максимальная оценка в соответствии с БРС по дисциплине — 5 баллов по 1 теме, в сумме студент может получить 50 баллов за все выполненные задания.

Методические рекомендации:

Объем машинописного текста проекта 5-7 листов. В тексте должно быть описание целей и задач исследования, анализ конкурентов и партнеров, расчет экономической эффективности проекта. Также должен быть приведен сопровождающий иллюстративный материал (тезисы, схемы, таблицы, графики и диаграммы). Защита проекта 5-7 минут, с подготовленной презентацией.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Цели в области устойчивого развития и ESG-стратегия как основа развития сервисной организации.

2. Теории конкурентной стратегии (Портер, «голубой океан») и их применение в сфере сервиса.
3. Требования ISO 9001:2015 к системе менеджмента качества.
4. Процессный подход и риск-ориентированное мышление в СМК.
5. Методология SERVQUAL: суть, измерение разрывов, практическое применение.
6. NPS, CSI, CES: сравнительный анализ инструментов измерения удовлетворенности.
7. Разработка и внедрение внутренних стандартов обслуживания.
8. Мониторинг качества: KPI, BSC, дашборды.
9. Методы постоянного совершенствования (PDCA, Kaizen, Lean, Six Sigma).
10. Сценарное планирование и прогнозирование в сфере сервиса.
11. Каскадирование стратегических целей и показателей качества.

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 более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или	хорошо		71-85

	самостоятельности и инициативы	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 Устойчивое развитие и ESG : учебник / М. С. Санталова, С. А. Сергеева, И. П. Гладилина [и др.] ; под науч. ред. М. С. Санталовой. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 366 с. – ISBN 978-5-394-06022-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2198450>– Режим доступа: по подписке.

2 Долгалева Л.М., Шумакова Е.В., Лю М.С. К вопросу об устойчивости в трансграничном туризме (на примере провинции Хэйлунцзян и Приморья) // Сервис в России за рубежом. Т. 13, No. 4 (86) 2019 https://www.elibrary.ru/download/elibrary_42307136_88101479.pdf

3 Пранов, Б. М. Моделирование экономико-управленческих аспектов устойчивого развития на региональном уровне посредством многомерного статистического анализа / Б. М. Пранов, Т. В. Рассохина, И. А. Ронжина ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дело, 2019. – 191 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577826>

Дополнительная литература

1. Формирование моделей устойчивого развития туризма на региональном уровне / В. Г. Гуляев, А. С. Соколов, Т. В. Рассохина, В. И. Голодяева ; под общ. ред. В. Г. Гуляева ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2016. – 408 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574941>

2. Левченко, Т. П. Устойчивое развитие туризма на территориях без выраженной туристской привлекательности: оценка и инструменты развития=Sustainable development of tourism in territories without obvious tourist attractiveness: assessment and development tools / Т. П. Левченко, О. В. Конаныхина. – Москва : Креативная экономика, 2018. – 180 с. : табл., схем., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=498987>

3. Рассохина, Т. В. Управление устойчивым развитием туристских дестинаций: теория и методология=Managing sustainable development of tourist destinations: theory and

methodology / Т. В. Рассохина. – Москва : Креативная экономика, 2018. – 238 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499030>

4. Бережнов, Г. В. Стратегическая модель предприятия будущего / Г. В. Бережнов. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2023. – 310 с. – Режим доступа: по подписке. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698174> . Библиогр.: с. 265-270. – ISBN 978-5-394-05184-5. – Текст : электронный.

5. Макринова, Е. И. Предпринимательская деятельность в туризме : учебное пособие : / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. – Москва ; Берлин : ДиректМедиа, 2021. – 158 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614300> Библиогр.: с. 141-152. – ISBN 978-5-4499-2066-9. – DOI 10.23681/614300. – Текст : электронный.

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервис-дизайн и управление клиентским опытом»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника:
специалист по стратегическому развитию сферы сервиса**

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины **«Сервис-дизайн и управление клиентским опытом»**
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: «Сервис-дизайн и управление клиентским опытом».

Цель изучения дисциплины: заключается в формировании у обучающихся компетенций в области проектирования услуг и сервисных продуктов, управления клиентским опытом и организации процесса сервис-дизайна в контексте развития городской 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	Знать: • теории конкурентной стратегии (М. Портер, Ким и Моборн, «голубой океан», стратегии дифференциации, лидерства по издержкам, фокусирования); • методы анализа конкурентной среды сервисных организаций и территориальных дестинаций (Five Forces, конкурентное картирование, анализ цепочки ценности); • стратегии позиционирования и продвижения сервисных организаций и городских сервисов (брендинг территории, цифровой маркетинг, PR, клиентский опыт); • инструменты маркетингового микса в сфере сервиса (7P: product, price, place, promotion, people, process, physical evidence); • подходы к формированию устойчивого конкурентного преимущества организации в сфере услуг и городской инфраструктуры; • принципы устойчивого развития и ESG-стратегии в сервисных организациях и территориальном развитии. Уметь: • проводить анализ конкурентной среды и позиционирования сервисной организации / территории; • разрабатывать конкурентные стратегии развития с учётом специфики рынка услуг и городской среды; • формировать программы продвижения сервисных организаций и территориальных дестинаций (брендинг, цифровой маркетинг, событийный

		маркетинг); • обосновывать выбор стратегии на основе анализа внутренних и внешних факторов (SWOT, PEST, TOWS); • адаптировать стратегию под изменения рыночной конъюнктуры, потребительского поведения и приоритетов устойчивого развития; • интегрировать принципы устойчивого развития в конкурентные стратегии сервисных процессов. Владеть: • навыками подготовки стратегических документов (концепции развития, планы продвижения, бренд-платформы); • навыками работы с инструментами анализа конкурентов и рынка (SimilarWeb, Brand Analytics, опросы, фокус-группы); • навыками презентации стратегических предложений руководству, органам власти и стейкхолдерам; • навыками оценки эффективности реализуемых конкурентных стратегий по KPI.
	ПК-1.2 Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях	Знать: • методы прогнозирования в сфере сервиса (экстраполяция, моделирование, экспертные оценки, анализ трендов, сценарное планирование); • подходы к стратегическому и операционному планированию развития сервисных организаций и городской инфраструктуры; • факторы, влияющие на динамику рынков услуг и городской среды (макроэкономические, технологические, социально-демографические, регуляторные, экологические, геополитические); • методы сценарного планирования и адаптивного управления в условиях неопределённости; • инструменты оценки ёмкости рынка и прогнозирования спроса на услуги в городской среде; • подходы к планированию устойчивого развития (устойчивые цели развития — ЦУР ООН, национальные

		проекты, региональные стратегии). Уметь: • строить прогнозы развития сервисной организации / территории на среднесрочную и долгосрочную перспективу; • разрабатывать планы развития и продвижения с учётом меняющихся рыночных условий и приоритетов устойчивости; • анализировать тренды (культурные, технологические, поведенческие, экологические) и трансформировать их в управленческие решения; • корректировать планы развития в ответ на внешние изменения (кризисы, новые технологии, изменение регуляции, климатические вызовы); • формировать бюджет и ресурсное обеспечение планов развития сервисных процессов и городской инфраструктуры; • обосновывать инвестиционные решения в контексте прогнозов развития рынка услуг. Владеть: • навыками работы с методами прогнозирования (Excel, статистические пакеты, аналитические платформы); • навыками подготовки бизнес-планов, стратегических планов и инвестиционных меморандумов; • навыками мониторинга рыночной ситуации и оперативного реагирования на изменения; • навыками презентации прогнозов и планов для принятия управленческих решений; • навыками построения сценарных моделей развития сервисных организаций и территорий.
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	Знать: • подходы к проектированию услуг и сервисных продуктов (Service Design Thinking, Design Thinking, Human-Centered Design, Lean Startup); • методы выявления потребностей пользователей (глубинные интервью, фокус-группы, наблюдение, анализ обращений, создание персон); • технологии прототипирования

		сервисных решений (wireframes, mockups, MVP, пользовательские сценарии, user stories, Service Blueprint); • принципы проектирования пользовательского интерфейса (UI) и пользовательского опыта (UX) для сервисных продуктов; • методы оценки качества спроектированных услуг (юзабилити-тестирование, A/B-тестирование, карты кликов, тепловые карты, тайный покупатель); • подходы к проектированию сервисных решений для городской среды (co-design, участительное проектирование, тактический урбанизм); • нормативные требования к проектированию сервисных продуктов (доступность, инклюзивность, защита персональных данных, информационная безопасность). Уметь: • проектировать сервисные продукты и услуги для различных сфер профессиональной деятельности (гостеприимство, транспорт, ЖКХ, культура, туризм); • применять методы выявления потребностей пользователей при проектировании сервисных решений; • разрабатывать прототипы сервисов (от наброска до интерактивного прототипа); • проектировать пользовательские сценарии и Customer Journey Map для сервисных продуктов; • обосновывать архитектурные и технологические решения при проектировании сервисов; • проводить юзабилити-тестирование спроектированных решений и формировать рекомендации по улучшению; • адаптировать сервисные решения под различные категории пользователей (маломобильные, пожилые, дети, трудовые мигранты, предприниматели). Владеть: • навыками работы с инструментами прототипирования (Figma, Axure, Balsamiq, Sketch, Miro);

		• навыками разработки пользовательских сценариев, user stories, Service Blueprint и Customer Journey Map; • навыками проведения юзабилити-тестирования и интерпретации результатов; • навыками подготовки технических заданий на разработку сервисных продуктов; • навыками презентации концепций сервисных продуктов для заказчиков и стейкхолдеров; • навыками взаимодействия с разработчиками и дизайнерами при реализации проектов.
	ПК-4.2 Организует процесс проектирования услуг и сервисных продуктов	Знать: • теорию и методологию организации процесса проектирования услуг (Service Design, Double Diamond, Design Sprint, Lean Startup, Agile); • этапы процесса проектирования: исследование, генерация идей, прототипирование, тестирование, внедрение, итерация; • методы организации командной работы при проектировании сервисов (роли в команде: Product Owner, Scrum-master, аналитик, дизайнер, разработчик, тестировщик); • подходы к управлению требованиями при проектировании сервисных продуктов (сбор, документирование, приоритизация, трейсабилити); • методы организации вовлечения пользователей и стейкхолдеров в процесс проектирования (co-design, participatory design, общественные слушания, цифровые площадки); • технологии управления знаниями и документацией на этапах проектирования (базы знаний, вики, Confluence, Notion); • нормативные требования к процессу проектирования сервисных продуктов (ГОСТ, стандарты качества, требования регуляторов). Уметь: • организовывать полный цикл проектирования сервисных продуктов от исследования до внедрения; • формировать и управлять

		проектной командой по разработке сервиса (постановка задач, контроль сроков, мотивация, разрешение конфликтов); • проводить исследовательский этап: организовывать опросы, интервью, фокус-группы с пользователями; • документировать требования к сервисным продуктам (технические задания, спецификации, user stories, acceptance criteria); • организовывать процесс прототипирования и тестирования решений (планирование спринтов, проведение демо, сбор обратной связи); • вовлекать стейкхолдеров (жителей, бизнес, органы власти) в процесс проектирования; • обеспечивать преемственность между этапами проектирования и передачу проектной документации в разработку / внедрение. Владеть: • навыками фасилитации рабочих сессий по проектированию сервисов (дизайн-мышление, мозговые штурмы, воркшопы); • навыками управления проектной командой с применением гибких методологий (Scrum, Kanban, Agile); • навыками документирования требований и спецификаций к сервисным продуктам; • навыками организации пользовательских исследований (рекрутинг, модерация, анализ результатов); • навыками работы с инструментами управления проектами и документацией (Jira, Confluence, Trello, Miro, Figma); • навыками координации взаимодействия между заказчиком, проектной командой и разработчиками на всех этапах проектирования.
ПК-5 Способен обеспечивать качество и стандартизацию сервисных услуг в избранной сфере профессиональной	ПК-5.1 Оценивает качество сервисных услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, применяя методы сервис-аудита, инструменты измерения	Знать: • методы оценки качества сервисных услуг (SERVQUAL, SERVPERF, Gap-анализ, NPS, CSI, CES, метод тайного покупателя/посетителя); • подходы к сервис-аудиту объектов и процессов сферы сервиса

деятельности	удовлетворённости потребителей	(проверка соответствия стандартам, акты приёмки, независимая экспертиза); • инструменты измерения удовлетворённости потребителей услуг (анкетирование, фокус-группы, анализ обращений, социальное слушание, big data, анализ отзывов); • стандарты качества в сфере сервиса (ГОСТ Р ИСО 9001, отраслевые стандарты, технические регламенты, требования технических заданий); • критерии доступности, инклюзивности и социальной значимости сервисных услуг; • методы оценки соответствия фактического качества услуг условиям контракта и требованиям законодательства; • подходы к оценке устойчивости сервисных процессов (экологический след, социальная ответственность, этика обслуживания). Уметь: • проводить сервис-аудит услуг и объектов сферы сервиса по структурированным критериям (соответствие ТЗ, сроки, объём, качество, безопасность, устойчивость); • применять инструменты измерения удовлетворённости потребителей (жителей, пользователей, туристов, бизнеса); • выявлять «разрывы» между ожиданиями заказчика/потребителя и реальным качеством услуг; • формировать рекомендации по повышению качества сервисных услуг (корректировка процессов, обучение персонала, внедрение стандартов); • разрабатывать системы обратной связи с пользователями услуг и механизмы претензионной работы; • оценивать качество закупочной документации с точки зрения обеспечения качества конечного сервиса; • проводить сравнительный анализ качества услуг (бенчмаркинг). Владеть: • навыками проведения сервис-аудита с использованием чек-листов, матриц оценки и протоколов проверки;

		• навыками разработки и применения инструментов опроса потребителей (анкеты, шкалы, онлайн-формы); • навыками анализа данных об удовлетворённости и подготовки аналитических отчётов; • навыками формирования программ повышения качества сервиса на основе результатов аудита и требований регуляторов; • навыками работы с системами мониторинга исполнения контрактов и оценки качества поставщиков (реестры недобросовестных поставщиков, рейтингование).
	ПК-5.2 Обеспечивает соответствие сервисных услуг требованиям стандартов качества, разрабатывает и внедряет внутренние стандарты обслуживания и регламенты оказания услуг	Знать: • требования международных стандартов ISO 9000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 и других интегрированных систем менеджмента в применении к сервисным организациям; • принципы и подходы к построению системы менеджмента качества (СМК) в организациях сферы сервиса и городской инфраструктуры; • методы разработки документации СМК (политика качества, цели, процедуры, инструкции, регламенты, технологические карты, стандарты обслуживания); • подходы к интеграции СМК с другими системами управления (экологическими, энергетическими, информационной безопасности, социальной ответственности); • этапы внедрения, сертификации и поддержания систем менеджмента качества в сервисной сфере; • методы внутреннего аудита и оценки соответствия СМК требованиям стандартов; • нормативно-правовую базу в области качества услуг (ГОСТы, санитарные нормы, отраслевые стандарты, требования законодательства о защите прав потребителей). Уметь: • разрабатывать основные положения и документацию системы менеджмента качества для организаций сферы сервиса;

		• внедрять элементы СМК в соответствии с требованиями ISO 9000 в сервисные процессы; • разрабатывать и внедрять внутренние стандарты обслуживания и регламенты оказания услуг (стандарты приветствия, время реакции, алгоритмы действий, скрипты); • проводить внутренние аудиты системы менеджмента качества в сервисных организациях; • формировать цели и показатели качества в контексте развития сервисной инфраструктуры и устойчивого развития; • обеспечивать интеграцию СМК с процессами стратегического управления, операционной деятельностью и системой контроля; • обосновывать необходимость сертификации и поддержания системы менеджмента качества для органов управления и инвесторов. Владеть: • навыками разработки документации СМК (политик, процедур, регламентов, инструкций, стандартов обслуживания) для сервисных организаций; • навыками проведения внутренних аудитов и подготовки к сертификации; • навыками анализа соответствия процессов обслуживания требованиям стандартов ISO; • навыками обучения персонала принципам менеджмента качества и стандартам обслуживания; • навыками разработки и внедрения регламентов оказания услуг с учётом специфики различных категорий потребителей.
	ПК-5.3 Организует систему мониторинга качества сервисных услуг, включая сбор и анализ обратной связи от потребителей, обработку претензий, внедрение процедур постоянного совершенствования	Знать: • методы и инструменты мониторинга качества сервисных услуг (KPI, BSC, дашборды, системы сквозного контроля, real-time мониторинг); • подходы к сбору и анализу обратной связи от потребителей (NPS, CSI, CES, анализ отзывов, социальное слушание, мобильные приложения

		обратной связи); • методы обработки претензий и управления конфликтами с потребителями (претензионная работа, медиация, ombudsman, процедуры компенсации); • подходы к постоянному совершенствованию (Kaizen, PDCA, Six Sigma, Lean, TQM) в сфере сервиса; • методы анализа причин несоответствий и корректирующих действий (диаграммы Исикавы, 5 Why, FMEA); • системы управления претензиями и обратной связью (CRM, тикет-системы, чат-боты, горячие линии); • индикаторы устойчивого развития сервисных процессов (экологические, социальные, экономические). Уметь: • организовывать систему мониторинга качества сервисных услуг с определением ключевых показателей, периодичности и методов сбора данных; • собирать и анализировать обратную связь от потребителей через различные каналы (опросы, отзывы, социальные сети, мобильные приложения); • обрабатывать претензии и формировать программы корректирующих действий; • внедрять процедуры постоянного совершенствования сервисных процессов (циклы PDCA, проекты Kaizen); • анализировать причины несоответствий качества и разрабатывать меры предупреждения повторных дефектов; • формировать аналитические отчёты по результатам мониторинга качества для руководства и стейкхолдеров; • адаптировать систему мониторинга под изменения внешней среды и требований потребителей. Владеть: • навыками построения систем сбалансированных показателей (BSC) и

		дашбордов для мониторинга качества сервиса; • навыками разработки и применения инструментов сбора обратной связи (анкеты, опросники, мобильные формы); • навыками анализа претензий и подготовки программ корректирующих действий; • навыками проведения проектов по постоянному совершенствованию (фасилитация, внедрение, оценка результатов); • навыками работы с CRM-системами и системами управления обратной связью; • навыками подготовки управленческой отчётности по качеству сервисных услуг.
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	Знать: • требования международных стандартов ISO 9000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 и других интегрированных систем менеджмента; • принципы и подходы к построению системы менеджмента качества (СМК) в организациях сферы сервиса и городской инфраструктуры (принципы ISO 9000:2015, риск-ориентированный подход, процессный подход); • методы разработки документации СМК (политика качества, цели, процедуры, инструкции, регламенты, технологические карты); • подходы к интеграции СМК с другими системами управления (экологическими, энергетическими, информационной безопасности, социальной ответственности, устойчивого развития); • этапы внедрения, сертификации и поддержания систем менеджмента качества в сервисной сфере; • методы внутреннего аудита и оценки соответствия СМК требованиям стандартов; • нормативно-правовую базу в области менеджмента качества, стандартизации и сертификации в РФ. Уметь: • разрабатывать основные

		положения и документацию системы менеджмента качества для организаций сферы сервиса и городской инфраструктуры; • внедрять элементы СМК в соответствии с требованиями ISO 9000 в сервисные процессы (обслуживание, ремонт, эксплуатация, управление проектами); • проводить внутренние аудиты системы менеджмента качества в сервисных организациях; • формировать цели и показатели качества в контексте развития сервисной инфраструктуры и устойчивого развития; • обеспечивать интеграцию СМК с процессами стратегического управления, операционной деятельностью и системой контроля; • готовить организацию к сертификации СМК и поддержанию её соответствия; • обосновывать экономическую и социальную эффективность внедрения СМК для руководства и стейкхолдеров. Владеть: • навыками разработки документации СМК (политик, процедур, регламентов, инструкций) для сервисных организаций; • навыками проведения внутренних аудитов и подготовки к сертификации; • навыками анализа соответствия процессов обслуживания требованиям стандартов ISO; • навыками обучения персонала принципам менеджмента качества и стандартам обслуживания; • навыками внедрения риск-ориентированного и процессного подходов в управление качеством сервиса; • навыками подготовки отчётов для аудиторов и сертификационных органов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервис-дизайн и управление клиентским опытом» представляет собой дисциплину по выбору вариативной части блока дисциплин подготовки студентов. Дисциплина реализуется в рамках модуля «Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)».

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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Введение в сервис-дизайн	Концепции, принципы, история и методология сервис-дизайна. Double Diamond. Service Design Thinking. Этапы процесса проектирования. Сервис-дизайн в контексте развития городской среды.
2	Design Thinking и исследование пользователей	Глубинные интервью, фокус-группы, наблюдение, создание персон (Personas). Customer Journey Map: построение и анализ точек боли и точек контакта. Co-design, participatory design.
3	Прототипирование и тестирование сервисов	Wireframes, mockups, MVP. Service Blueprint: структура, роли, линии взаимодействия. Юзабилити-тестирование, А/В-тестирование. Карты кликов, тепловые карты.
4	Управление клиентским опытом и организация проектирования	Клиентский опыт (CX) и пользовательский опыт (UX). Agile, Scrum, Design Sprint, Lean Startup. Цифровые инструменты сервис-дизайна (Figma, Miro, Axure). Фасилитация рабочих сессий.

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 сервис-дизайн
- Тема 2. Design Thinking и исследование пользователей
- Тема 3. Прототипирование и тестирование сервисов
- Тема 4. Управление клиентским опытом и организация проектирования

Рекомендуемая тематика практических занятий:

- Тема 1. Введение в сервис-дизайн
- Тема 2. Design Thinking и исследование пользователей
- Тема 3. Прототипирование и тестирование сервисов
- Тема 4. Управление клиентским опытом и организация проектирования

Тематика самостоятельной работы:

1. Анализ кейсов сервис-дизайна (мировой и отечественный опыт: IDEO, Frog, локальные практики)
2. Разработка пользовательских сценариев (User Stories) и acceptance criteria
3. Создание персон (Personas) для целевой аудитории городского сервиса
4. Разработка макета (wireframe) и интерактивного прототипа сервисного решения
5. Анализ точек контакта (touchpoints) и разработка мероприятий по улучшению CX
6. Подготовка презентации концепции сервисного продукта для заказчика / стейкхолдеров
7. Исследование опыта пользователей методом «тайного посетителя» (mystery shopping)
8. Разработка технического задания на проектирование / доработку сервиса

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 занятия.

На практических 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
Введение в сервис-дизайн	ПК-4.1, ПК-4.2	Устный опрос, Доклад, Кейс, Проект
Design Thinking и исследование пользователей	ПК-4.1, ПК-4.2	Устный опрос, Доклад, Кейс, Проект
Прототипирование и тестирование сервисов	ПК-4.1, ПК-4.2	Устный опрос, Доклад, Кейс, Проект
Управление клиентским опытом и организация проектирования	ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1	Устный опрос, Доклад, Кейс, Проект

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

Студенту задается вопрос в случайном порядке из перечня для соответствующего семинарского занятия. И выставляется один из баллов в зависимости от его ответа. Максимальная оценка в соответствии с БРС по дисциплине — 1 балл (за каждое семинарское занятие).

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Не более 3-х минут на ответ каждого студента.

Критерии оценки:

Студенту задается вопрос в случайном порядке из перечня для соответствующего семинарского занятия. И выставляется один из баллов в зависимости от его ответа. Максимальная оценка в соответствии с БРС по дисциплине — 1 балл (за каждое семинарское занятие).

Методические рекомендации:

Для подготовки к устному опросу рекомендуется повторить лекционные записи, презентацию к лекции и изучить предлагаемую дополнительную литературу. Время самостоятельной подготовки студентом — не менее 1 часа.

Примерная тематика докладов/сообщений

Доклад — публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Студент

может взять только 1 тему доклада в течение всего семестра обучения и получить оценочный балл.

Примерная тематика:

1. Принципы и этапы сервис-дизайна (Double Diamond)
2. Design Thinking и Human-Centered Design: сходства и различия
3. Методы выявления потребностей пользователей: интервью, фокус-группы, наблюдение
4. Customer Journey Map: этапы построения, анализ точек боли и точек контакта
5. Service Blueprint: структура, роли, линии взаимодействия
6. Прототипирование: виды прототипов, инструменты, критерии качества
7. Управление клиентским опытом (CX): стратегия, измерение, управление touchpoints
8. Пользовательский опыт (UX): принципы проектирования, юзабилити, доступность
9. Agile, Scrum, Design Sprint: применение в проектировании сервисов
10. Цифровые инструменты сервис-дизайна: Figma, Miro, Axure

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Время на выполнение задания составляет около 30 мин. Презентация ответа до 3 мин.

Критерии оценки:

Оценка выставляется по критериям: полнота раскрытия темы (0-3 балла), структурированность изложения (0-2 балла), использование источников (0-2 балла), аргументированность выводов (0-2 балла), соблюдение времени (0-1 балл). Максимум — 10 баллов.

Методические рекомендации:

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7-10 минут (3-5 машинописных листа текста). При подготовке конспекта доклада необходимо составить не только текст доклада, но и необходимый иллюстративный материал (основные тезисы, схемы, таблицы, графики и диаграммы).

Примеры типовых кейс-заданий

Данная работа проводится в группах или самостоятельно, студенты имеют возможность проявить и усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы. Цель метода кейсов — научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию — кейс, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение.

Примерная тематика:

Кейс 1. Городской сервис (транспорт / ЖКХ / туризм) получает жалобы от пользователей. Задание: построить Customer Journey Map, выявить точки боли и сформировать рекомендации по улучшению.

Кейс 2. Муниципалитет планирует запуск нового цифрового сервиса для жителей. Задание: разработать концепцию сервиса, спроектировать Service Blueprint и обосновать архитектурные решения.

Кейс 3. Сервисная организация сталкивается с оттоком клиентов. Задание: провести исследование пользователей, разработать персоны и предложить меры по улучшению клиентского опыта.

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Время на выполнение задания составляет около 30 мин. Презентация ответа до 5 мин.

Критерии оценки:

Оценка выставляется по критериям: глубина анализа ситуации (0-3 балла), обоснованность предложенного решения (0-3 балла), структурированность ответа (0-2 балла), соблюдение времени (0-2 балла). Максимум — 10 баллов.

Методические рекомендации:

Для подготовки к выполнению заданий рекомендуется повторить лекционные записи, презентацию к лекции и изучить предлагаемую дополнительную литературу. Время самостоятельной подготовки студентом составляет 10-20 часов в зависимости от темы.

Примерная тематика проектов

Проект — самостоятельная исследовательская работа, направленная на комплексное решение профессиональной задачи. Студент выбирает одну тему проекта на семестр.

Примерная тематика:

Проект 1. Разработка Customer Journey Map и Service Blueprint для городского / муниципального сервиса с обоснованием архитектурных решений.

Проект 2. Проведение исследования пользователей (интервью, персоны) и разработка концепции сервисного продукта с прототипированием в Figma / Miro.

Проект 3. Разработка концепции клиентского опыта (CX) для сервисной организации / территории с программой мониторинга и KPI.

Проект 4. Организация и фасилитация сессии дизайн-мышления (Design Sprint) с презентацией результатов и рекомендациями по внедрению.

Рекомендуемое время выполнения заданий:

Время самостоятельной подготовки студентом составляет 10-20 часов.

Критерии оценки:

Студенту могут задаваться вопросы из аудитории и преподавателем, авторитетность ответа, подготовленного материала и презентации соответствует балльной оценки. Максимальная оценка в соответствии с БРС по дисциплине — 5 баллов по 1 теме, в сумме студент может получить 50 баллов за все выполненные задания.

Методические рекомендации:

Объем машинописного текста проекта 5-7 листов. В тексте должно быть описание целей и задач исследования, анализ пользователей и конкурентов, прототип сервисного решения. Также должен быть приведен сопровождающий иллюстративный материал (тезисы, схемы, таблицы, графики, wireframes, макеты). Защита проекта 5-7 минут, с подготовленной презентацией.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Принципы и этапы сервис-дизайна (Double Diamond).
2. Design Thinking и Human-Centered Design: сходства и различия.
3. Методы выявления потребностей пользователей: интервью, фокус-группы, наблюдение.
4. Customer Journey Map: этапы построения, анализ точек боли и точек контакта.
5. Service Blueprint: структура, роли, линии взаимодействия.
6. Прототипирование: виды прототипов, инструменты, критерии качества.
7. Управление клиентским опытом (CX): стратегия, измерение, управление touchpoints.
8. Пользовательский опыт (UX): принципы проектирования, юзабилити, доступность.
9. Методы тестирования сервисных решений: юзабилити, A/B, тайный посетитель.
10. Agile, Scrum, Design Sprint: применение в проектировании сервисов.
11. Цифровые инструменты сервис-дизайна: Figma, Miro, Axure.

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 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. Маркетинговые исследования: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / С. П. Азарова [и др.] ; под общей редакцией О. Н. Жильцовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978- 5-9916-3285-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/478126>
2. Божук, С. Г. Маркетинговые исследования : учебник для вузов / С. Г. Божук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08764-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470338>
3. Чернышева, А. М. Маркетинговые исследования и ситуационный анализ в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / А. М. Чернышева, Т. Н. Якубова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 244 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916- 8566-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469861>
4. Синяева, И.М. Маркетинг услуг : учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 252 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142> .

Дополнительная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432906>
2. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : Учебник [Электронный ресурс] Москва : Юнити-Дана, 2018. - 1072 с. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление рисками»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

Калининград
2026

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»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление рисками».....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
4. Виды учебной работы по дисциплине.....	5
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.....	16
8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания.....	17
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	18
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	19
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	19
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	20

1.Наименование дисциплины: «Управление рисками».

Целью освоения дисциплины «Управление рисками» является приобретение знаний и практических навыков риск-менеджмента в сфере сервисных организациях при управлении развитием городской инфраструктуры.

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
БК-2 Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	БК-2.1 Участвует в управлении проектом внедрения технологических инноваций, обеспечивая соблюдение сроков, бюджета и качества на всех этапах проектного цикла	Знать: методы управления рисками проектов внедрения технологических инноваций в сфере городской инфраструктуры и сервиса (идентификация, качественная и количественная оценка, разработка мер реагирования, мониторинг); подходы к оценке рисков нарушения сроков, бюджета и качества на этапах проектного цикла (инициация, планирование, исполнение, мониторинг, завершение); инструменты управления рисками проектов (реестр рисков, матрица вероятности и последствий, SWOT-анализ рисков, метод Монте-Карло, анализ чувствительности); специфику рисков технологических инноваций в инфраструктурных проектах (технологические, финансовые, организационные, регуляторные, экологические); методы обеспечения устойчивости проекта к рискам (резервы сроков и бюджета, страхование, контрактные механизмы, альтернативные сценарии). Уметь: участвовать в управлении рисками проекта внедрения технологических инноваций в городскую инфраструктуру; идентифицировать риски нарушения сроков, бюджета и качества на всех этапах проектного цикла; оценивать вероятность и последствия рисков с применением количественных и качественных

		методов; разрабатывать планы реагирования на риски (избежание, снижение, передача, принятие) и резервные стратегии; контролировать реализацию мер управления рисками и корректировать их при изменении условий проекта; обеспечивать соблюдение сроков, бюджета и качества в условиях неопределённости и рисков. Владеть: навыками разработки и ведения реестра рисков проекта; навыками построения матриц рисков и проведения сценарного анализа; навыками расчёта резервов сроков и бюджета проекта с учётом рисков; навыками подготовки отчётов по рискам для стейкхолдеров и руководства; навыками работы с системами управления проектами и рисками (MS Project, RiskyProject, Primavera Risk Analysis).
	БК-2.2 Координирует программу внедрения продуктовых инноваций (разработка новых продуктов, сервисных пакетов, цифровых услуг), включая управление требованиями стейкхолдеров, оценку рисков и адаптацию решений под меняющиеся условия рынка	Знать: методы оценки рисков продуктовых инноваций в сфере сервиса и городской инфраструктуры (риски спроса, конкурентные риски, технологические риски, риски принятия потребителями); подходы к управлению требованиями стейкхолдеров при внедрении новых сервисных продуктов и цифровых услуг; инструменты анализа рыночных рисков и адаптации инновационных решений под меняющиеся условия (PEST-анализ, анализ трендов, методы гибкой адаптации Agile); методы оценки рисков жизненного цикла сервисного продукта (от концепции до вывода с рынка); подходы к формированию программы управления рисками продуктовых инноваций (риск-менеджмент портфеля инноваций, диверсификация рисков, стратегии «быстрого провала»). Уметь: координировать программу управления рисками при внедрении продуктовых инноваций в сервисную инфраструктуру города;

		управлять требованиями стейкхолдеров с учётом рисков неопределённости и конфликта интересов; оценивать рыночные риски и адаптировать инновационные решения под меняющиеся условия (изменение спроса, регуляции, технологий); разрабатывать сценарии реагирования на риски отказа рынка или низкого принятия новых сервисов; формировать программы пилотирования и тестирования продуктовых инноваций с минимизацией рисков; обосновывать необходимость корректировки программы инноваций на основе результатов мониторинга рисков. Владеть: навыками разработки программ управления рисками продуктовых инноваций; навыками проведения анализа требований стейкхолдеров и управления их ожиданиями; навыками адаптации сервисных решений под изменения рыночной конъюнктуры; навыками применения гибких методологий (Agile, Lean Startup) для управления рисками инноваций; навыками подготовки аналитических материалов по рыночным рискам для принятия управленческих решений.
	БК-2.3 Вносит вклад в разработку и реализацию программы организационных изменений (реструктуризация бизнес-процессов, изменение организационной культуры, внедрение гибких методологий), обеспечивая коммуникацию, обучение персонала и управление сопротивлением	Знать: методы оценки и управления рисками организационных изменений в инфраструктурных и сервисных организациях (риски сопротивления, потери компетенций, снижения мотивации, нарушения процессов); подходы к реструктуризации бизнес-процессов с учётом рисков негативных последствий для персонала и качества услуг; методы управления организационной культурой и сопротивлением изменениям (диагностика культуры, коммуникационные стратегии, вовлечение персонала, change management); риски внедрения гибких методологий (Agile, Scrum) в традиционные инфраструктурные организации и способы их минимизации; методы обучения персонала и управления человеческими ресурсами в условиях

	изменениям	организационных изменений; подходы к оценке готовности организации к изменениям (readiness for change) и выявлению барьеров. Уметь: вносить вклад в разработку программы управления рисками организационных изменений в организациях городской инфраструктуры; оценивать риски реструктуризации бизнес-процессов и разрабатывать меры по их снижению; обеспечивать эффективную коммуникацию при проведении организационных изменений (информационные кампании, обратная связь, работа с «opinion leaders»); разрабатывать и реализовывать программы обучения и адаптации персонала к новым процессам и технологиям; управлять сопротивлением изменениям через диалог, вовлечение и мотивацию персонала; адаптировать гибкие методологии под специфику инфраструктурных организаций с минимизацией рисков. Владеть: навыками проведения диагностики готовности организации к изменениям; навыками разработки коммуникационных планов и программ вовлечения персонала; навыками проектирования программ обучения и наставничества в условиях изменений; навыками медиации и разрешения конфликтов, связанных с организационными преобразованиями; навыками оценки эффективности программ изменений и управления остаточными рисками.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление рисками» представляет собой дисциплину обязательной части, блока 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№ п/п	Наименование (раздела) темы	Содержание темы
1.	Тема 1. Сущность экономических рисков. Основные виды рисков в туризме.	Понятие и характеристики риска в современной экономике, туризме. Неопределенность и ситуация риска. Основные черты риска. Источники и факторы риска. Основные функции риска. Виды экономических и управленческих рисков в сфере туризма.
2.	Тема 2. Оценка рисков	Количественные и качественные методы оценки рисков. Понятие, методы, порядок проведения анализа рисков. Интеграционная оценка риска. Риск наступления банкротства предприятия.
3.	Тема 3. Методы управления рисками в сфере туризма	Понятие управление риском. Психологические основы управления риском. Процессы идентификации, анализа рисков и принятия решений. Классификация методов управления рисками. Локализация как метод управления рисками. Компенсация последствий риска. Методы уклонения от риска. Методы диссипации рисков. Особенности управления рисками в туризме.
4.	Тема 4. Система управления рисками	Субъект и объект управления рисками. Информационное обеспечение управления рисками. Правовые вопросы управления рисками. Риски в персонал-технологиях деятельности туристской организации.

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. Природа экономических и управленческих рисков. Виды рисков.

Понятие риска и неопределенности. Классификация экономических рисков.

Классификация рисков в туризме. Идентификация рисков.

Тема 2. Оценка рисков.

Количественные и качественные методы оценки рисков. Понятие, методы, порядок проведения анализа рисков. Интеграционная оценка риска. Риск наступления банкротства предприятия.

Тема 3. Методы управления рисками.

Понятие управления риском. Психологические основы управления риском.

Классификация методов управления рисками. Локализация как метод управления рисками.

Компенсация последствий риска. Методы уклонения от риска. Методы диссипации рисков.

Тема 4. Система управления рисками

Субъект и объект управления рисками. Информационное обеспечение управления рисками.

Правовые вопросы управления рисками. Риски в персона-технологиях деятельности туристской организации.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Природа экономических рисков.

Виды рисков. Рассмотреть основные характеристики риска в современной экономике.

Неопределенность и ситуация риска. Основные черты риска.

Тема 2. Идентификация рисков в гостиничном деле.

Идентификация рисков, выявление источников и факторов риска. Функции риска.

Основные виды управленческих и экономических рисков в туризме. Методы визуализации рисков. Заполнение форм идентификации экономических и управленческих рисков.

Тема 3. Оценка рисков.

Изучение количественных и качественных методов оценки рисков. Интеграционная оценка риска.

Тема 4. Риск банкротства предприятия.

Ситуация банкротства предприятия, туристской организации. Признаки, виды банкротства. Методы определения признаков банкротства организации.

Тема 5. Методы управления рисками.

Основные способы воздействия на риски. Психологические основы управления риском.

Риск-аппетит, толерантность к риску. Методы и инструменты управления рисками.

Сохранение риска. Компенсация последствий риска.

Тема 6. Система управления рисками

Субъект и объект управления рисками. Информационное обеспечение управления рисками.

Правовые вопросы управления рисками. Риски в персона-технологиях деятельности туристической фирмы.

Требования к самостоятельной работе студентов

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

Тема 1. Природа экономических рисков.

Тема 2. Идентификация рисков в гостиничном деле.

Тема 3. Оценка рисков.

Тема 4. Риск банкротства предприятия.

Тема 5. Методы управления рисками.

Тема 6. Система управления рисками

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 занятия.

На практических 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.

Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 1. Сущность экономических рисков. Основные виды коммерческих рисков.	БК-2.1 БК-2.2 БК-2.3	тестирование
Тема 2. Оценка рисков		тестирование решение задач

Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Тема 3. Методы управления экономическими и коммерческими рисками		тестирование кейсы
Тема 4. Стратегические решения в деятельности организации на основе управления рисками		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

Тема 1. Сущность экономических рисков. Основные виды рисков в туризме.

Примерные тестовые задания:

1. В целом риск как экономическая категория представляет собой:
 - возможность, вероятность отклонения от цели, несовпадения фактического результата с намеченным в условиях объективно существующей неопределенности,
 - вероятность потери части ресурсов, недополучения доходов или получения дополнительных расходов,
 - потери, убытки, получаемые в результате осуществления определенной финансовой и производственной политики,
 - возможности и потери, которые позволяют получить в конечном итоге выигрыш для лица, принимающего решения.
2. С какими категориями связана объективная основа риска?
 - неопределенность внешней среды,
 - отношение предпринимателя к риску,
 - ожидаемая полезность дохода,
 - вероятность получения определенного результата.
3. С какими категориями связана субъективная основа риска?
 - неопределенность внешней среды,
 - отношение предпринимателя к риску,
 - ожидаемая полезность дохода,
 - вероятность получения определенного результата.
4. Причины возникновения неопределенности:
 - Спонтанность природных процессов,
 - Вероятностный характер НТП,
 - циклический характер развития,
 - доступность информации.
5. Причины возникновения неопределенности:
 - циклический характер развития,
 - доступность информации,
 - Неполнота, недостаточность информации об объекте,
 - Столкновение противоречивых интересов.

Тема 2. Оценка рисков

Примерные тестовые задания:

1. Результатом качественной оценки рисков является:
 - Единичный показатель,
 - Система рисков,
 - Определенная вероятность,
 - Опрос экспертов.
2. Количественная оценка рисков в соответствии с характером используемой исходной информации:
 - эмпирическая,
 - числовая,
 - экспертная,
 - линейная.
3. К методам визуализации рисков относят:
 - Построение дерева рисков,
 - Формирование сценариев риск-событий,
 - хеджирование,
 - карта рисков,
 - метод Игакалти.
4. Оценка риска, основанная на теоретических положениях и выражающая требования к будущим последствиям определенных событий:
 - эмпирическая,
 - числовая,
 - априорная,
 - экспертная,
 - линейная.
5. Охарактеризуйте риск, вероятность воздействия которого составляет 0,45:
 - средний,
 - малый,
 - высокий,
 - максимальный.
6. Исключить явление сдвига риска, а также влияние мнения определенных авторитетных участников на мнения других экспертов позволяет метод экспертной оценки рисков:
 - Метод мозговой атаки,
 - Метод Дельфи,
 - Открытое обсуждение вопросов с последующим закрытым голосованием.,
 - проведение собеседования на основе использования непредсказуемых вопросов.

Примерные задачи:

1. Предприниматель оценивает вариант вложения финансовых ресурсов объемом 450 тыс. руб. прогнозная оценка возможного убытка 187 тыс. руб. оценить последствия риска предпринимаемой операции. Коэффициент риска

$$Kp = U / C$$

У-максимально возможная величина убытка от проводимой финансовой операции

С-объем собственных финансовых ресурсов с учетом точно известных поступлений средств

Шкала оценки коэффициентов риска

Минимальный риск $K_p=0\div0,1$ Допустимый риск $K_p=0,1\div0,3$

Высокий риск $K_p=0,3\div0,6$ Недопустимый риск $K_p>0,6$

2. Гостиница заключает договор на поставку свежих овощей. Организация заинтересована в выборе организации с наименьшим сроком поставки. Просчитать варианты и выбрать наименее рискованный

1 поставщик

№ события	Сроки поставки X_i	Число случаев наблюдения n_i	$X_i n_i$	E	$X_i - E$	$(X_i - E)^2$	$(X_i - E)^n$
1	8	26					
2	13	40					
3	16	35					
4	17	32					
5	19	36					
сумма							

1 поставщик

№ события	Сроки поставки X_i	Число случаев наблюдения n_i	$X_i n_i$	E	$X_i - E$	$(X_i - E)^2$	$(X_i - E)^n$
1	7	24					
2	13	35					
3	15	32					
4	16	16					
5	18	18					

6	23	15					
сумма							

3 1 поставщик

№ события	Сроки поставки X_i	Число случаев наблюдения n_i	$X_i n_i$	E	$X_i - E$	$(X_i - E)^2$	$(X_i - E)^n$
1	8	23					
2	10	27					
3	12	27					
4	14	16					
5	16	18					
6	18	28					
7	20	21					
8	22	15					
сумма							

Тема 3. Методы управления рисками в сфере туризма

Примерные тестовые задания:

- В управлении рисками используют следующие подходы:
 - агрессивный,
 - прямой,
 - статистический,
 - культурологический,
 - предметно-исторический.
- Активный метод управления риском предполагает:
 - осуществление всех операций после проведения мероприятий по предупреждению финансовых потерь,
 - учет в процессе управления риском сложившихся условий хозяйствования,
 - меры по минимизации риска принимаются после наступления рискового события,
 - дополнение к намеченным мероприятиям дополнительных решений, возникающих в ходе поступления проблемы.
- Для управления рисками возможно использование подходов и методов:
 - диверсификация,
 - страхование,

-хеджирование

-все вышеперечисленное можно использовать.

4. В протоколе риска описывается:

- Финальное воздействие риска и вся сопутствующая информация, рассмотренная в ходе аналитической работы,
- Нормативно-справочная информация,
- Возможности проявления факторов риска.

5. Основными условиями реализации методов уклонения от рисков являются:

- Наличие альтернативных вариантов решения проблем,
- Минимальная вероятность возникновения и негативного воздействия других видов риска, их более высокого уровня по сравнению с данным видом риска,
- Создание резервов необходимых ресурсов
- Заключение форвардных и фьючерсных контрактов

Примерный кейс:

Добавочные вложения в реконструкцию гостиницы в размере 1000 тыс. руб. могут увеличить прибыль от деятельности с 500 до 700 тыс. руб. при условии, что спрос на отдых возрастает.

Эти вложения окажутся напрасными, если спрос не увеличится. Вероятность увеличения спроса, по мнению экспертов гостиничного предприятия –0,7.

Можно заказать прогноз спроса специализированной фирме, занимающейся изучением рыночной конъюнктуры за 50 тыс. руб. Как положительный, так и отрицательный прогноз фирмы сбываются с вероятностью 0,9. Необходимо принять решение о целесообразности дополнительных вложений и целесообразности заказа прогноза с целью снижения риска из-за неопределенности рассчитывается мат.ожидание дохода. Для каждого пункта принятия решения выплата максимизируется. Лучшее решение выбирается по максимуму дохода.

Схема использования Байеса:

1. Высказывается некоторая гипотеза (Н.) и приблизительно определяется вероятность ее истинности – P(Н.)

2. Выбирается некоторое событие А, связанное по вероятности с гипотезой Н.. Если последняя верна, то вероятность появления события $A=P(A/H.)$.

Полная же вероятность события А, т.е. вероятность наступления события А в любом случае, независимо от истинности или ложности гипотезы Н. равна P(А).

Если поступает информация о наступлении события А, то первоначальная вероятность истинности гипотезы Н. уточняется следующим образом:

$$P(H_1 / A) = \frac{P(A/H_1) \cdot P(H_1)}{P(A)},$$

где $P(H_1/A)$ – уточненная, апостериорная вероятность гипотезы H_1 ;

$P(H_1)$ – ее первоначальная, т.е. априорная вероятность;

$P(A)$ – полная вероятность события А.

$$P(A) = \sum P(A/H_i) \cdot P(H_i).$$

В данном случае предположение о росте спроса и об отсутствии роста спроса можно обозначить как гипотезы H_1 и H_2 . По условию известны $P(H_1)$ и $P(H_2)$.

Получение положительного или отрицательного прогноза от специализированной фирмы обозначаем как А и $\bar{A}$

По условию задачи известна вероятность того, что положительный или отрицательный прогноз сбывается $P(A/H_1) = P(\bar{A}/H_2) = 0,9$. Отсюда вероятность того, что прогнозы будут ошибочными:

$P(A/H_1) = P(\bar{A}/H_2) = 0,1$. Для построения «дерева решений» необходимо:

Определить вероятность того, с которой может быть получен положительный прогноз (событие) от спец. Фирмы, занимающейся изучением рыночной конъюнктуры. Если она окажется очень маленькой, целесообразно отказаться от заказа прогноза. Для этой цели использовать формулу полной вероятности. Вероятность получения отрицательного прогноза: $P(\bar{A}) = 1 - P(A)$.

Определить, с какой вероятностью можно будет ожидать рост спроса, если будет получен положительный прогноз. Используется формула Байеса. Зная $P(A/H_1)$, найдем

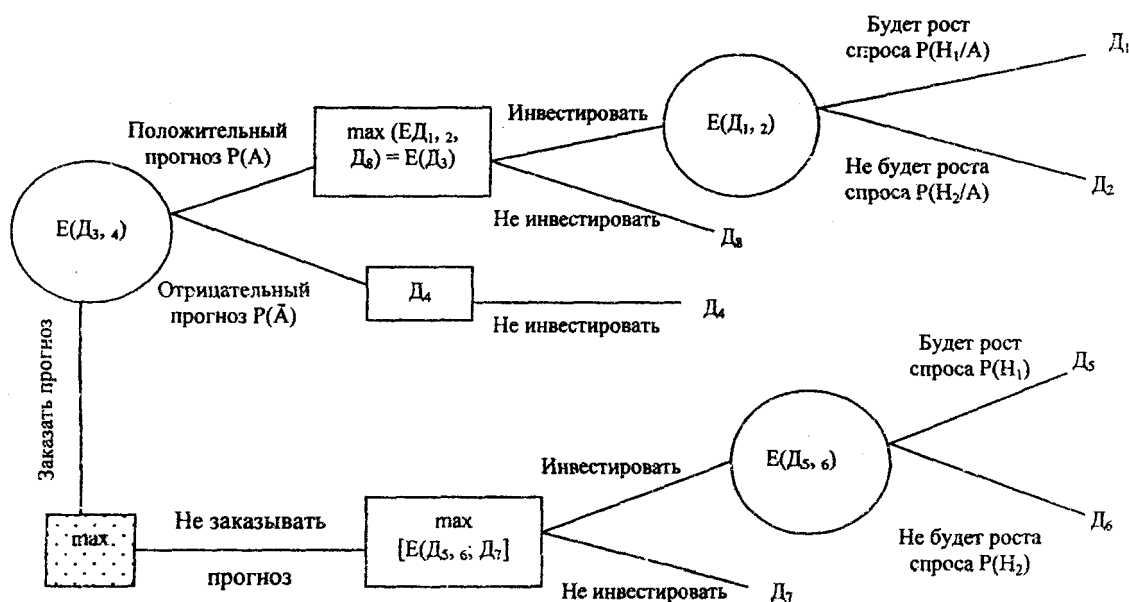
вероятность падения спроса при получении положительного прогноза $P\left(\frac{H_2}{A}\right) = 1 - P\left(\frac{H_1}{A}\right)$

Вычислить, с какой вероятностью можно будет ожидать рост спроса, если будет получен отрицательный прогноз. Такое может произойти, так как фирма, специализирующаяся на прогнозах, не гарантирует абсолютной точности: 10% ее прогноза не сбываются.

Используется формула Байеса и находится $P\left(\frac{H_1}{\bar{A}}\right)$ Отсюда вероятность падения спроса

при получении отрицательного прогноза составит: $P\left(\frac{H_2}{\bar{A}}\right) = 1 - P\left(\frac{H_1}{\bar{A}}\right)$

Результаты расчетов используются при составлении «дерева решений».



D_i – доход предприятия при данном направлении развития событий;
 $E(D_i)$ – ожидаемый доход с учетом вероятностей.

Критерием выбора оптимальной альтернативы является максимальное значение дохода (ожидаемого дохода)

Тема 4. Система управления рисками

Примерные тестовые задания:

1. В каком случае вероятность негативного воздействия рисков максимальна?
 - Действие наудачу в надежде на счастливый случай,
 - Действия на основе четко разработанной стратегии оценки управления рисками,

- действие на основе решений экспертов,
- действие на основе планов и программ, разработанных министерствами.

2. В зависимости от степени воздействия различают риски:

- чистый,
- допустимый.
- кратковременный
- катастрофический.

3. Для предприятия, осуществляющего коммерческую деятельность выделяют:

- риск опасности потерь из-за ошибок при сборе, регулировании информации,
- риск остановки производства,
- риск возврата покупателем продукции,
- нарушение норм по охране окружающей среды,
- репутационные риски,
- риск повышения закупочной цены товара,
- риски потери клиентов.

4. При выявлении внутренних факторов риска изучаются:

- Инфраструктура рынка,
- Тенденции конъюнктуры рынка,
- Состояние материально-технической базы,
- Уровень соответствия используемых технологий современным.

5. К внутренним причинам риска относятся:

- Несоответствие продукции, услуг требованиям к их качеству,
- Появление более выгодных предложений,
- Принятие необоснованных решений,
- Изменение личных отношений между руководителями.

Примерный кейс.

Нанимая администратора на работу, помните, он – первое лицо отеля. В нем важно и обаяние, и доброжелательная улыбка, приятные манеры и отсутствие привычки курить (согласитесь, курящий человек дурно пахнет, и это может отпугнуть постояльцев). Для мини-отеля на вакансию администратора лучше нанимать девушку, для крупного отеля – можно и молодого человека. Не следует пренебрегать стандартным для администраторов дресс-кодом.

Требования к персоналу должны быть следующие. Администратор должен быть компетентен во всех вопросах. Желательно владение иностранными языками для обслуживания иностранных туристов. Минимальное время работы без перерыва – это сутки. Оптимальный график – утки через трое. Не разрешайте работать своему администратору часто. Его внешний вид и свежесть через двое суток непрерывной работы оставляют желать лучшего. Старайтесь занимать администратора работой, если у него появляется свободное время, пусть проводит анкетирование. Необходимо контролировать работу администратора. В небольшом отеле он не должен смущаться присутствовать и помогать в уборке номеров. До принятия человека на работу объясните ему, что он сотрудничает именно с людьми. В конфликтной ситуации администратор должен выслушать клиента до конца, а не вступать с ним в спор.

Советы от Алексея Арсеньева:

1. Увольняйте старых администраторов быстро, а новых ищите долго.
2. . От работы администратора зависит будущее отеля.

3. Обратитесь в управляющую компанию, которая предложит уже хорошо подготовленный персонал или сможет быстро и качественно обучить ваш.

Контрольные вопросы:

1. Ознакомьтесь с рекомендациями, предложенными управляющим гостиницей в г. Санкт-Петербурге А. Арсеньевым. Согласны ли с рекомендациями А. Арсеньева?
2. Какие риски возникают в процессе управления персоналом отеля?
3. Составьте карту рисков приема на работу нового сотрудника на должность администратора.
4. Разработайте мероприятия по снижению рисков приема на работу нового администратора гостиницы.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Понятие и виды неопределенности. Неопределенность и риск.
2. Понятие и характеристики риска в современной экономике. Виды рисков и их классификация.
3. Природа экономических и управленческих рисков и их виды.
4. Признаки рисков ситуации.
5. Понятие, виды и последствия рисков в сервисе и туризме.
6. Риски по источнику возникновения и по возможным последствиям.
7. Риск-менеджмент. Способы управления рисками.
8. Понятие и виды рисков в гостиничном бизнесе.
9. Причины и особенности рискованных ситуаций в гостиничном бизнесе.
10. Способы снижения риска в гостиничном деле.
11. Страхование в системе управления рисками. Понятие и характеристики страхования.
12. Методы и показатели оценки управленческих и экономических рисков.
13. Информация как источник неопределенности и риска в сфере туризма.
14. Визуализация рисков: понятие и основные методы.
15. Понятие и основные этапы идентификации рисков.
16. Идентификация рисков туристической фирмы.
17. Требования к информации в риск менеджменте.
18. Организационные формы страхования.
19. Законодательство в сфере управления рисками в гостиничном бизнесе.
20. Понятие и основные этапы риск-менеджмента туристской деятельности.
21. Место управления рисками в системе управления коммерческим предприятием, туристической фирмой.
22. Принципы и методы управления рисками в сфере туризма.
23. Институциональная среда риск-менеджмента в туризме.
24. Организация управления экономическими рисками.
25. Управленческие риски в туризме и способы их снижения.
26. Количественные методы оценки риска.
27. Качественные методы оценки риска.
28. Риски управления персоналом туристского предприятия.
29. Система управления рисками в сервисе и туризме.
30. Оценка итогов управления рисками.

8.4. Планируемые уровни сформированности компетенций обучающихся и критерии оценивания

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	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	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		71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого		55-70

		материала		
Недостаточный	Отсутствие	признаков	не зачтено	Менее 55
	удовлетворительного уровня			

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

Основная литература

1.Ряховская, А. Н. Риск-менеджмент — основа устойчивости бизнеса : учебное пособие / А.Н. Ряховская, О.Г. Крюкова, М.О. Кузнецова ; под ред. О.Г. Крюковой. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2022. — 256 с. - ISBN 978-5-9776-0487-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1891646>

Дополнительная литература

2.Риск-менеджмент : учебное пособие / под ред. Л. П. Дашкова. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 322 с. - ISBN 978-5-394-04822-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1927299>

3.Казакова, Н. А. Бизнес-анализ и управление рисками : учебник / Н.А. Казакова, А.Н. Иванова ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.А. Казаковой. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 336 с. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/1415365. - ISBN 978-5-16-016958-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1415365>

4. Овчаров, А. О. Экономика туризма : учебное пособие / А.О. Овчаров. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 253 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005335-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1815956>

5.Рыхтикова, Н. А. Анализ и управление рисками организации : учебное пособие / Н.А. Рыхтикова. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 248 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook_597f03f1c44465.44914120. - ISBN 978-5-16-013163-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1937180>

6. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме : монография / Т. А. Федорова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-9776-0269-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1067532>

Фомичев, А. Н. Риск-менеджмент : учебник для бакалавров / А. Н. Фомичев. - 7-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 372 с. - ISBN 978-5-394-03820-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091116>

7. Шапкин, А. С. Экономические и финансовые риски. Оценка, управление, портфель инвестиций : практическое пособие / А. С. Шапкин, В. А. Шапкин. - 10-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 544 с. - ISBN 978-5-394-03553-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093535>

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
- ЭБС Консультант студента

- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Правовое регулирование управленческой деятельности»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: Сервис

**Направленность (профиль) образовательной программы :
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы сер-
виса**

Калининград
2026

Лист согласования

Составитель: Костюк Анатолий Петрович, кандидат педагогических наук, доцент
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины **«Правовое регулирование управленческой 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.
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: «Правовое регулирование управленческой деятельности»

Цель изучения дисциплины: дать студентам комплексное, углубленное представление о правовом регулировании отношений в сфере сервиса, специфике предоставления 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>УК-1 Способен к формированию и изменению собственных жизненно-образовательных маршрутов в профессиональных сообществах с учетом приоритетов собственной деятельности и национального развития</i>	<i>УК-1.9 Анализирует системы ценностей и учитывает их особенности в социальном взаимодействии</i>	Знать: теории ценностей и аксиологические подходы в социологии, психологии и управлении (Рокич, Шварц, Хофстеде, Инглхарт); типологии систем ценностей различных социальных, профессиональных и этнокультурных групп; механизмы влияния ценностных ориентаций на поведение, коммуникацию и принятие решений в профессиональной среде; методы анализа ценностных систем (анкетирование, интервью, контент-анализ, этнографические методы); роль ценностей в формировании корпоративной культуры, социальной ответственности и устойчивого развития территорий. Уметь: выявлять и анализировать ценностные ориентации участников социального и профессионального взаимодействия; учитывать ценностные различия при разработке управленческих решений и сервисных продуктов; прогнозировать конфликты, связанные с ценностными противоречиями, и предлагать пути их разрешения; адаптировать стратегии коммуникации и управления под ценностные системы целевых групп (жителей, туристов, инвесторов, персонала); оценивать влияние ценностных факторов на эффективность сервисных процессов и территориального развития. Владеть: навыками диагностики ценностных систем с использованием методик (опросник Рокича, шкала Шварца, модель Хофстеде); навыками культурно-чувствительной коммуникации и переговоров; навыками анализа ценностных конфликтов и медиации;

		навыками разработки программ социального взаимодействия с учётом ценностного многообразия.
	<i>УК-1.10 Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом культурных особенностей представителей разных этносов, конфессий и социальных групп, а также приоритетов национального развития</i>	Знать: основы культурологии, этнопсихологии и межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности; культурные коды, традиции, табу и нормы поведения представителей различных этносов, конфессий и социальных групп; теории межкультурного взаимодействия (культурный шок, культурная дистанция, адаптация, интеграция); приоритеты национального развития РФ, влияющие на профессиональное взаимодействие (нацпроекты, стратегии национальной политики, этнокультурная политика); нормативно-правовую базу в области национальных и межнациональных отношений, противодействия экстремизму и ксенофобии; специфику культурных особенностей потребителей и стейкхолдеров в сфере сервиса и гостеприимства. Уметь: выстраивать профессиональное взаимодействие с представителями разных культур, этносов и конфессий с учётом их специфики; адаптировать сервисные продукты и управленческие решения под культурные особенности целевых аудиторий; применять принципы культурной сенситивности при организации командной работы и проектного взаимодействия; соотносить профессиональные решения с приоритетами национального развития и государственной национальной политики; организовывать кросс-культурные переговоры и деловое общение в мультикультурной среде. Владеть: навыками межкультурной коммуникации и этикета в деловых контактах; навыками анализа культурных различий и адаптации управленческих стилей; навыками работы с мультикультурными командами и проектными группами; навыками подготовки культурно-адаптированных сервисных решений и коммуникационных стратегий.
	<i>УК-1.11 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при</i>	Знать: концепции и принципы недискриминации, равенства и инклюзии в профессиональной и социальной среде; виды дискриминации (прямая, косвенная, многоу-

	выполнении профессиональных задач	ровневая) и их проявления в сфере сервиса и управления; нормативно-правовую базу РФ в области защиты прав от дискриминации (Конституция РФ, ТК РФ, ФЗ «О запрете дискриминации» и др.); международные стандарты недискриминации (Конвенция ООН, Стратегия 2030, принципы ESG); методы аудита и оценки дискриминационных рисков в организациях и на территориях; подходы к формированию инклюзивной среды и корпоративной культуры равенства. Уметь: выявлять дискриминационные практики и барьеры в профессиональной среде и сервисных процессах; разрабатывать и внедрять меры по созданию недискриминационной среды взаимодействия; формировать равноправные условия доступа к сервисам для различных категорий населения; обеспечивать соблюдение принципов равенства при подборе, адаптации и мотивации персонала; проводить информационно-разъяснительную работу по вопросам недискриминации и инклюзии. Владеть: навыками проведения аудита дискриминационных рисков и оценки инклюзивности среды; навыками разработки политик равенства и кодексов корпоративной этики; навыками разрешения конфликтов, связанных с дискриминацией, и медиации; навыками проектирования универсального (инклюзивного) дизайна сервисных продуктов и процессов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Правовое регулирование управленческой 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Тема 1. Предмет, метод цели и задачи курса «Правовое регулирование управленческой деятельности»	Содержание, предмет метод и задачи курса. Учебно-методическая и научная, литература по вопросам правового обеспечения сферы сервиса. Термины, определения и основные положения сферы сервиса. Сервис как сфера правового регулирования. Роль права в обеспечении деятельности хозяйствующих субъектов в сфере сервиса. Комплекс услуг, предоставляемых населением в сфере сервиса. Понятие, содержание и виды правоотношений в сфере сервиса.
2	Тема 2. Государственное регулирование отношений в сфере сервиса.	Понятие государственного регулирования в сфере сервиса. Лицензирование видов деятельности в сфере сервиса. Налоговое регулирование в сфере сервиса. Правовое регулирование качества услуг (сертификация, стандартизация в сфере сервиса). Правовое регулирование ценообразования в сфере сервиса.
3	Тема 3. Вещные права в правоотношениях сферы сервиса.	Основы правовой регламентации права собственности и иных вещных прав. Приобретение и прекращение права собственности. Право собственности граждан. Право собственности юридических лиц. Понятие и виды права общей собственности. Ограниченные вещные права. Право хозяйственного ведения и право оперативного управления. Иски к государственным и муниципальным выборам
4	Тема 4. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса.	Общая характеристика предпринимательской деятельности. Субъекты предпринимательской деятельности. Правовой статус индивидуального предпринимателя. Юридические лица. Организационно-правовые формы юридических лиц. Хозяйственные товарищества, Хозяйственные общества. Открытые акционерные

		общества. Закрытые акционерные общества. Общество с ограниченной ответственностью. Характеристика понятия «предприятие», его особенности. Общие и индивидуальные факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы субъекта сферы сервиса
5	Тема 5. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере сервиса.	Общая характеристика договора в сервисной деятельности. Классификация договоров. Заключение договора. Основания изменения и расторжения договора. Договор возмездного оказания услуг. Транспортные договоры. Транспортное законодательство и правовой статус транспортных организаций. Договор перевозки пассажиров. Договор поручения. Договор комиссии. Агентский договор. Договор доверительного управления имуществом. Договор коммерческой концессии.
6	Тема 6. Правовое регулирование трудовых отношений в сфере сервиса.	Определение трудовых отношений. Субъекты трудовых отношений, их характеристика. Виды трудовых отношений. Права и обязанности субъектов. Понятие трудового договора. Виды трудовых договоров. Содержание трудового договора. Основные и дополнительные условия трудового договора. Порядок приема на работу. Испытательный срок. Трудовая книжка. Перевод на другую работу. Основания прекращения трудового договора. Рабочее время. Продолжительность рабочего времени для различных категорий работников. Сверхурочная работа. Ненормированный рабочий день. Сменная работа.
7	Тема 7. Основы правового регулирования расчетов в сфере сервиса.	Понятие банка и банковской системы. Правовое положение Центрального банка Российской Федерации. Порядок открытия и прекращения деятельности банков. Правовые основы банковской деятельности. Расчетные обязательства: платежные поручения, аккредитивы, инкассо, чеки.
8	Тема 8. Общая характеристика защиты прав потребителей в правоотношениях сферы сервиса.	Анализ законодательства о защите прав потребителей. Основные права потребителей. Ответственность исполнителя за нарушение сроков. Права потребителей при обнаружении недостатков в оказанной услуге. Сроки предъявления претензий по поводу недостатков услуги. Защита нарушенных прав в административном и судебном порядке

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. Предмет, метод цели и задачи курса «Правовое обеспечение сферы сервиса»

Тема 2. Государственное регулирование отношений в сфере сервиса.

Тема 3. Вещные права в правоотношениях сферы сервиса.

Тема 4. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

Тема 5. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере сервиса.

Тема 6. Правовое регулирование трудовых отношений в сфере сервиса.

Тема 7. Основы правового регулирования расчетов в сфере сервиса.

Тема 8. Общая характеристика защиты прав потребителей в правоотношениях сферы сервиса

Рекомендуемая тематика *практических* занятий:

1. Понятие и структура правового регулирования сферы сервиса.
 2. Лицензирование, стандартизация и сертификация в сфере сервиса.
 3. Правовая регламентация права собственности и иных вещных прав в сфере сервиса.
 4. Правовой статус субъектов деятельности в сфере сервиса
 5. Возникновение, изменение и прекращение обязательственных отношений в сфере сервиса.
 6. Правовое регулирование деятельности по оказанию услуг. Договорные отношения.
 7. Правовые основы расчетов в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
- Правовая защита прав потребителей

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
Тема 1. Предмет, метод цели и задачи курса «Правовое обеспечение сферы сервиса»	УК-1.9 УК-1.10 УК-1.11	дискуссия; выполнение заданий
Тема 2. Государственное регулирование отношений в сфере сервиса.		дискуссия; выполнение заданий
Тема 3. Вещные права в правоотношениях сферы сервиса.		дискуссия; выполнение заданий
Тема 4. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса.		дискуссия; выполнение заданий
Тема 5. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере сервиса.		дискуссия; выполнение заданий
Тема 6. Правовое регулирование трудовых отношений в сфере сервиса.		дискуссия; выполнение заданий
Тема 7. Основы правового регулирования расчетов в сфере сервиса.		дискуссия; выполнение заданий
Тема 8. Общая характеристика защиты прав потребителей в правоотношениях сферы сервиса		дискуссия; выполнение заданий

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. Предмет, метод цели и задачи курса «Правовое обеспечение сферы сервиса»

1. Сформулируйте предмет правового регулирования сферы сервиса.
2. Какие методы применяются в правовом регулировании отношений в сфере сервиса?
3. Перечислите принципы государственного регулирования сферы сервиса.
4. Система нормативных источников в сфере сервиса.
5. Дайте характеристику правоотношениям в сфере сервиса.

Тема 2. Государственное регулирование отношений в сфере сервиса.

1. Факторы необходимости государственного регулирования, его сущность.
2. Методы регулирования сферы услуг, основные формы (инструменты) государственного воздействия.
3. Направления государственного регулирования.
4. Федеральные и региональные органы государственного регулирования сферы сервиса, их статус и функции.

Тема 3. Вещные права в правоотношениях сферы сервиса.

1. Характеристика вещных прав.
2. Характеристика права собственности.
3. Содержание права собственности.
4. Объекты права собственности.
5. Классификация оснований приобретения и прекращения права собственности.
6. Каковы особенности права собственности юридических лиц?
7. Каковы особенности права государственной и муниципальной собственности?
8. Право хозяйственного ведения и оперативного управления.

Тема 4. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в сфере сервиса.

1. Характеристика предпринимательской деятельности.
2. Коммерческие и некоммерческие организации.
3. Индивидуальные предприниматели как субъекты правоотношений в сфере сервиса.
4. Понятие и признаки юридических лиц.
5. Организационно-правовые формы юридических лиц.
6. Порядок и способы образования юридических лиц.
7. Реорганизация, ликвидация юридических лиц.
8. Несостоятельность (банкротство) юридических лиц.

Тема 5. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере сервиса.

1. Понятие договора.
2. Как соотносятся понятия: договор и сделка, договор и юридический факт, договор и обязательство?
3. Предмет договора.
4. Существенные условия договора.
5. Предварительный договор.
6. Какой договор называется публичным?
7. Что такое оферта и акцепт.
8. Виды договоров, применяемых в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Тема 6. Правовое регулирование трудовых отношений в сфере сервиса.

1. Характеристика трудовых отношений в сфере сервиса.
2. Права и обязанности субъектов трудовых отношений.
3. Понятие, стороны и содержание трудового договора.
4. Заключение, изменение и расторжение трудового договора.
5. Рабочее время и время отдыха.

6. Заработная плата.
7. Материальная ответственность сторон трудового договора.
8. Охрана труда.

Тема 7. Основы правового регулирования расчетов в сфере сервиса.

1. Понятие банка и банковской системы.
2. Правовые основы банковской деятельности.
3. Общая характеристика расчетов в предпринимательской деятельности.
4. Расчеты по платежным поручениям.
5. Расчеты по аккредитиву.
6. Расчеты по инкассо.
7. Расчеты чеками.

Тема 8. Общая характеристика защиты прав потребителей в правоотношениях сферы сервиса.

1. История развития движения по защите прав потребителей.
2. Характеристика международных правовых документов по защите прав потребителей.
3. Характеристика нормативно-правовой базы отношений по защите прав потребителей в РФ.
4. Основные права потребителя.
5. Ответственность исполнителя за нарушение законодательства о защите прав потребителей.
6. Порядок подачи претензий.
7. Судебный и административный порядок защиты прав потребителей.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Какова роль правового регулирования в сфере сервиса?
2. Определите предмет и метод курса «Правовое обеспечение сферы сервиса»
3. Каковы функции и принципы курса «Правовое обеспечение сферы сервиса»?
4. Каковы признаки правоотношения в сфере сервиса?
5. Содержание правоотношения в сфере сервиса.
6. Какова нормативная база лицензирования видов деятельности?
7. Процедура выдачи лицензии и основания для отказа.
8. Права и обязанности налогоплательщиков.
9. Нормативная база стандартизации и сертификации.
10. Характеристика стандартизации.
11. Содержание и процедура сертификации.
12. Цели, задачи и полномочия государственного надзора.
13. Правовой статус индивидуального предпринимателя.
14. Хозяйственные товарищества.
15. Акционерные общества.
16. Общества с ограниченной ответственностью.
17. Содержание права собственности.
18. Приобретение и прекращение права собственности.
19. Право собственности граждан.
20. Право собственности юридических лиц.
21. Понятие и виды права общей собственности.
22. Ограниченные вещные права.
23. Право хозяйственного ведения и оперативного управления.
24. Понятие обязательств и основания их возникновения.

25. Понятие исполнения обязательств.
26. Общая характеристика способов обеспечения обязательств.
27. Общая характеристика договоров в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
28. Классификация договоров.
29. Договор возмездного оказания услуг.
30. Договор перевозки пассажиров.
31. Договор страхования.
32. Договор поручения.
33. Договор комиссии.
34. Агентский договор.
35. Договор доверительного управления имуществом.
36. Договор коммерческой концессии.
37. Анализ трудовых отношений в сфере сервиса.
38. Характеристика субъектов трудовых отношений.
39. Виды трудовых договоров в сфере сервиса.
40. Порядок приема на работу и осуществление трудовых функций.
41. Основания расторжения трудового договора.
42. Режимы рабочего времени в сфере сервиса.
43. Сменная и сверхурочная работа.
44. Понятие банка и банковской системы. Правовое положение Центробанка РФ.
45. Правовые основы банковской деятельности.
46. Расчеты платежными поручениями.
47. Аккредитивы.
48. Инкассо.
49. Чеки.
50. История развития защиты прав потребителей.
51. Характеристика законодательства по защите прав потребителей.
52. Основные права потребителей.
53. Недостатки товаров, работ, услуг.
54. Виды ответственности за нарушение прав потребителей.
55. Процедура предъявления претензий.
56. Защита прав потребителей в административном и судебном порядке.

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	отлично	зачтено	86-100

		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.

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 г [электронный ресурс]: // режим доступа: справочно-правовая система КонсультантПлюс
2. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации (ГПК РФ) [электронный ресурс]: федеральный закон от 14.11.2002 г N 138-ФЗ (действующая редакция) // режим доступа: справочно-правовая система КонсультантПлюс
3. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации" (АПК РФ) [электронный ресурс]: федеральный закон от 24.07.2002 г N 95-ФЗ (действующая редакция) // режим доступа: справочно-правовая система КонсультантПлюс
4. Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) [электронный ресурс]: федеральный закон от 30.12.2001 г N 197-ФЗ (действующая редакция) // режим доступа: справочно-правовая система КонсультантПлюс

Основная литература

1. Гукова О.Н., Петрова А.М. Предпринимательство в сфере сервиса: Учебное пособие [Электронный ресурс] : Издательство ФОРУМ , 2020 - 176 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355981>

Дополнительная литература

1. Павленко, В. В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг: практ. Пособие М.: Кнорус, 2017

2. Тыщенко А. И. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : Учебник [Электронный ресурс] : РИОР , 2018 - 221 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=336462>

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управленческая экономика»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

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»

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 оказания услуг населению.

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 к формированию и изменению собственных жизненно-образовательных маршрутов в профессиональных сообществах с учетом приоритетов собственной деятельности и национального развития	УК-1.12 Оценивает свои личностные, ситуативные, временные ресурсы, оптимально их использует для успешного выполнения профессиональных задач	Знать: теории и модели управления ресурсами (ресурсный подход, теория ограничений, time management); типологии личностных, ситуативных и временных ресурсов в профессиональной деятельности; методы самодиагностики и оценки собственного ресурсного потенциала (SWOT-анализ личности, аудит компетенций, рефлексия); принципы оптимального распределения времени и приоритетов (матрица Эйзенхауэра, метод «Помидора», GTD); подходы к управлению стрессом, выгоранием и восстановлением ресурсов в условиях профессиональной деятельности. Уметь: проводить самодиагностику и оценивать собственные личностные, ситуативные и временные ресурсы; определять зоны роста и «ресурсные ямы», ограничивающие выполнение профессиональных задач; формировать индивидуальный план оптимального использования ресурсов под конкретные управленческие и экономические задачи; применять методы тайм-менеджмента и управления приоритетами при реализации проектов в сфере сервиса; адаптировать ресурсное поведение в изменяющихся ситуациях (кризисы, дедлайны, многозадачность). Владеть: навыками саморегуляции и управления эмоциональным состоянием в условиях ресурсных ограничений; навыками планирования рабочего времени и расстановки приоритетов; навыками рефлексии и анализа эффективности использования собственных ресурсов; навыками работы с инструментами тайм-менеджмента и продуктивности (планировщики, трекеры задач, приложения).

БК-1 Способен применять инструментальные методы сбора, обработки и анализа данных, необходимые для стратегического планирования и координации деятельности	БК-1.2 Обработывает и анализирует количественные и качественные данные о состоянии рынка услуг, потребительском поведении, эффективности бизнес-процессов с использованием статистических пакетов, систем бизнес-аналитики и методов интеллектуального анализа данных	Знать: методы сбора, обработки и анализа количественных и качественных данных о рынке услуг (описательная статистика, корреляционный и регрессионный анализ, факторный анализ, кластерный анализ); подходы к анализу потребительского поведения (RFM-анализ, сегментация, анализ воронки, поведенческая аналитика); методы оценки эффективности бизнес-процессов (KPI, OEE, анализ цепочки создания стоимости, процессный анализ); системы бизнес-аналитики (BI-системы: Power BI, Tableau, Qlik) и статистические пакеты (SPSS, R, Python, Stata); методы интеллектуального анализа данных (Data Mining, машинное обучение, прогнозное моделирование, текстовая аналитика); принципы визуализации данных и подготовки аналитических дашбордов. Уметь: собирать и обрабатывать данные о состоянии рынка услуг, спросе и предложении; проводить количественный и качественный анализ потребительского поведения с использованием статистических методов; оценивать эффективность бизнес-процессов организаций сферы сервиса по ключевым показателям; применять статистические пакеты и BI-системы для обработки, анализа и визуализации данных; использовать методы интеллектуального анализа данных для выявления закономерностей и прогнозирования трендов; формировать аналитические отчёты и дашборды для поддержки управленческих решений. Владеть: навыками работы со статистическими пакетами (SPSS, R, Python, Excel) и BI-системами (Power BI, Tableau); навыками построения и интерпретации статистических моделей; навыками визуализации данных и создания интерактивных дашбордов; навыками подготовки аналитических справок с обоснованием управленческих решений на основе данных.
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных	ОПК-5.1 Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы	Знать: методы анализа внешней среды (PEST, PESTLE, STEEP, анализ отраслевой конкуренции Портера, анализ макроэкономических трендов); методы анализа внутренней среды организации (VRIO, ресурсный анализ, анализ цепочки ценности, аудит компетенций); факторы, влияющие на состояние и перспективы развития организаций сферы сервиса (экономические, социальные, технологические,

направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	развития организаций в сфере сервиса	регуляторные, экологические); подходы к оценке рыночной конъюнктуры, конкурентной среды и потребительского спроса в сфере услуг; методы мониторинга и прогнозирования изменений внешней и внутренней среды. Уметь: проводить комплексный анализ внешней и внутренней среды организации сферы сервиса; определять ключевые факторы успеха и угрозы развития организации в условиях рынка услуг; оценивать влияние макро- и микроэкономических факторов на деятельность сервисных организаций; формировать прогнозы изменений среды и их последствий для организации; адаптировать стратегические и тактические решения под выявленные факторы среды. Владеть: навыками проведения PEST-анализа и анализа конкурентной среды; навыками ресурсного и VRIO-анализа внутренней среды; навыками подготовки аналитических материалов по результатам анализа среды; навыками работы с базами данных и информационными системами мониторинга рынка.
	ОПК-5.2 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций	Знать: теории и модели экономической стратегии организации (стратегии роста, стабилизации, сокращения; стратегии Портера; стратегии «голубого океана»); методы разработки экономической стратегии (SWOT, TOWS, матрица БКГ, матрица Ансоффа, QSPM); подходы к формированию стратегических целей, задач и индикаторов в сфере сервиса; этапы внедрения экономической стратегии (планирование, ресурсное обеспечение, коммуникация, контроль); методы обоснования инвестиций, бюджетирования и финансового планирования в рамках стратегии; нормативно-правовую базу в области экономической деятельности организаций сферы сервиса. Уметь: обосновывать выбор направлений экономической стратегии на основе анализа внутренней и внешней среды; разрабатывать экономические стратегии развития организаций сферы сервиса (стратегии роста, диверсификации, интеграции); формировать планы и программы внедрения экономической стратегии с определением ресурсов и сроков; обосновывать инвестиционные и финансовые решения в рамках стратегии; адаптировать экономическую стратегию под

		изменения рыночной конъюнктуры и регуляторной среды. Владеть: навыками разработки стратегических документов (концепции, программы, бизнес-планы); навыками финансового моделирования и бюджетирования; навыками презентации и защиты экономических стратегий для руководства и инвесторов; навыками работы с инструментами стратегического планирования (Balanced Scorecard, стратегические карты).
	ОПК-5.3 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	Знать: методы оценки экономической эффективности управленческих решений (NPV, IRR, ROI, срок окупаемости, анализ безубыточности); подходы к оценке эффективности стратегических программ (сравнительный анализ, бенчмаркинг, анализ отклонений); методы оценки рисков управленческих решений (чувствительный анализ, сценарный анализ, анализ рисков Монте-Карло); системы показателей эффективности (KPI, BSC, OKR) в сфере сервиса; методы оценки социально-экономического эффекта от внедрения экономических стратегий. Уметь: оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению стратегий; проводить финансовый анализ инвестиционных проектов в сфере сервиса; рассчитывать показатели эффективности (NPV, IRR, ROI) и обосновывать выбор альтернатив; оценивать риски управленческих решений и формировать меры их минимизации; проводить мониторинг и оценку результатов внедрения экономической стратегии по ключевым показателям. Владеть: навыками финансового анализа и инвестиционного планирования; навыками работы с методами оценки эффективности в Excel и специализированных программах; навыками подготовки аналитических отчётов по экономической эффективности; навыками формирования системы KPI и дашбордов для мониторинга стратегии.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управленческая экономика» представляет собой дисциплину основной части, при подготовке 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№ 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.

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	УК-1.12 БК-1.2 ОПК-5.1 ОПК5.2 ОПК-5.3	тестирование решение задач
Тема 2. Законы и особенности рыночного механизма.		тестирование решение задач
Тема 3. Микроэкономический анализ производственной деятельности фирмы		тестирование решение задач
Тема 4. Модели поведения фирмы в условиях различий отраслевых рыночных структур	УК-1.12 БК-1.2 ОПК-5.1 ОПК5.2 ОПК-5.3	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?¹
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?

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

¹ Третьякова Е.А. Управленческая экономика: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е.А. Третьякова. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 329 с.

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 объём 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 объёма выпуска на основе производственных функций.
28. Критерий определения комбинации факторов производства, при которой фирма минимизирует издержки на заданный объём 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	Включает низестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение,	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 профессионал ьной деятельности, нежели по образцу с большой степени самостоятельн ости 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	удовлетвори тельно	55-70
Недостаточн ый	Отсутствие удовлетворительного уровня	признаков	неудовлетво рительно	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](https://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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы планирования сервисно-инфраструктурного развития»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

Направленность (профиль) образовательной программы:

«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»»

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

Калининград
2026

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент Высшей школы пространственного развития и гостеприимства ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Основы планирования сервисно-инфраструктурного развития».
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: «Основы планирования сервисно-инфраструктурного развития».

Цель изучения дисциплины: формирование навыков применения сервисно-инфраструктурного подхода развития инфраструктуры города при стратегическом планировании развития городов.

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 проектировать сервисные решения для развития территориальной инфраструктуры и повышения качества жизни населения	ПК-3.1 Анализирует потребности населения и социально-экономические условия территории (муниципального/регионального образования), выявляет дефициты сервисной инфраструктуры и формирует требования к проектируемым сервисным решениям	Знать: методы анализа потребностей населения в сфере сервиса (социологические опросы, фокус-группы, анализ обращений, данные Росстата, мониторинг качества жизни); подходы к оценке социально-экономических условий территории, влияющих на развитие сервисной инфраструктуры (демография, экономика, транспортная доступность, экология); критерии оценки дефицитов сервисной инфраструктуры (нормативы обеспеченности, индексы доступности, карты доступности); методы формирования требований к проектируемым сервисным решениям (технические задания, функциональные требования, регламенты); нормативы и стандарты формирования сервисной инфраструктуры (СНиП, ГОСТ, региональные стандарты, национальные проекты). Уметь: проводить комплексный анализ потребностей различных групп населения (дети, пожилые, люди с ограниченными возможностями, трудовые мигранты) в сервисах территории; выявлять дефициты сервисной инфраструктуры с использованием картирования, аудита и

		сравнительного анализа; формировать требования к проектируемым сервисным решениям с учётом социальной значимости и экономической эффективности; обосновывать приоритетность инвестиций в инфраструктуру на основе анализа потребностей и дефицитов; подготавливать аналитические материалы для включения в программы развития территории. Владеть: навыками работы с методами сбора и анализа социально-экономических данных; навыками картирования и визуализации дефицитов инфраструктуры (GIS, карты доступности, инфографика); навыками подготовки технических заданий на проектирование сервисных объектов; навыками взаимодействия с органами власти, бизнесом и общественными организациями при анализе потребностей.
	ПК-3.2 Разрабатывает концепции и проекты сервисных решений для территориального развития (создание общественных пространств, развитие транспортной доступности, организация социального сервиса, формирование туристско-рекреационных зон), обосновывая их технологическую, экономическую и социальную эффективность производственно-технической базы	Знать: подходы к проектированию сервисных решений для территориального развития (концепция «15-минутного города», принципы универсального дизайна, биофильный дизайн, сервис-дизайн); технологии создания общественных пространств, способствующих качеству жизни (парки, променады, спортивные кластеры, креативные кварталы); методы оценки технологической, экономической и социальной эффективности проектов территориального развития (ТЭО, бизнес-план, анализ «затраты — выгоды»); подходы к развитию транспортной доступности для пешеходов, велосипедистов и маломобильных групп населения; технологии организации

		социального сервиса и формирования туристско-рекреационных зон; принципы формирования производственно-технической базы для реализации проектов (оборудование, материалы, технологии строительства и благоустройства). Уметь: разрабатывать концепции сервисных решений для территориального развития с учётом потребностей различных групп населения; проектировать сервисные решения по созданию общественных пространств, развитию транспортной доступности, организации социального сервиса, формированию туристско-рекреационных зон; обосновывать технологическую, экономическую и социальную эффективность проектов сервисно-инфраструктурного развития; формировать производственно-техническую базу для реализации проектов (подбор оборудования, материалов, технологий); адаптировать международный опыт (практики ЕС, ООН-Хабитат, кейсы «здорового города», «умного города») под условия конкретной территории. Владеть: навыками проектирования сервисных решений с использованием методов сервис-дизайна и co-design; навыками подготовки проектной документации (эскизные проекты, технические задания, сметы, бизнес-планы); навыками экономического обоснования проектов (ТЭО, анализ затрат и выгод, оценка социального воздействия); навыками презентации проектов для органов власти, инвесторов и местных сообществ.
	ПК-3.3 Формирует программы	Знать:

	внедрения спроектированных сервисных решений на территории, определяя этапы, ресурсы, ответственных исполнителей и механизмы мониторинга результатов	методы программно-целевого планирования и управления проектами в сфере сервисно-инфраструктурного развития; подходы к определению этапов реализации сервисных проектов (пилотирование, масштабирование, промышленное внедрение); методы расчёта ресурсного обеспечения (финансового, кадрового, материально-технического, временного); механизмы распределения ответственности между исполнителями (матрица ответственности RAM, регламенты, соглашения); системы мониторинга и оценки результатов реализации программ (KPI, индикаторы достижения целей, промежуточные и итоговые оценки); нормативно-правовую базу, регламентирующую реализацию региональных и муниципальных программ развития. Уметь: формировать программы внедрения сервисных решений с детализацией по этапам, срокам и контрольным точкам; определять ресурсное обеспечение программ и обосновывать бюджетные заявки; распределять зоны ответственности между органами власти, подрядчиками, инвесторами и общественными организациями; проектировать механизмы мониторинга результатов и системы обратной связи; корректировать программы внедрения на основе промежуточных результатов мониторинга. Владеть: навыками разработки программных документов (паспорта программ, планы-графики, дорожные карты); навыками управленческого учёта и бюджетирования программ развития;

		навыками организации межведомственного взаимодействия и координации исполнителей; навыками подготовки аналитических отчётов по результатам мониторинга программ.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы сервисно-инфраструктурного развития» 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Исследование территорий	Диагностика города и планов развития регионов, города и предприятий. Формирование совместного образа будущего города
2	Кадровый баланс и сервисы	Кадровая стратегия города. Модель креативно-инновационного пространства. Пирамида сервисов.
3	Инфраструктура и управление	Сервисное меню. Формирование перечня инфраструктурных объектов. Выявление барьеров развития города.
4	Экспертная оценка и сборка комплексного плана сервисно-	Экспертная оценка качества планирования. Сборка планов

	инфраструктурного развития города	мероприятий по сервисно-инфраструктурной обеспеченности и нормативных условий преодоления барьеров развития города

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 Исследование территорий
Диагностика города и планов развития регионов, города и предприятий. Формирование совместного образа будущего города

Тема 2 Кадровый баланс и сервисы
Кадровая стратегия города. Модель креативно-инновационного пространства. Пирамида сервисов.

Тема 3 Инфраструктура и управление
Сервисное меню. Формирование перечня инфраструктурных объектов. Выявление барьеров развития города.

Тема 4 Экспертная оценка и сборка комплексного плана сервисно-инфраструктурного развития города
Экспертная оценка качества планирования. Сборка планов мероприятий по сервисно-инфраструктурной обеспеченности и нормативных условий преодоления барьеров развития города

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1 Исследование территорий
Диагностика города и планов развития регионов, города и предприятий. Формирование совместного образа будущего города

Тема 2 Кадровый баланс и сервисы
Кадровая стратегия города. Модель креативно-инновационного пространства. Пирамида сервисов.

Тема 3 Инфраструктура и управление
Сервисное меню. Формирование перечня инфраструктурных объектов. Выявление барьеров развития города.

Тема 4 Экспертная оценка и сборка комплексного плана сервисно-инфраструктурного развития города
Экспертная оценка качества планирования. Сборка планов мероприятий по сервисно-инфраструктурной обеспеченности и нормативных условий преодоления барьеров развития города. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы.

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 занятия.

На практических 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 контроли- руемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Исследование территорий	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	Опрос, выполнение индивидуального задания
Кадровый баланс и сервисы		Опрос, выполнение индивидуального задания
Инфраструктура и управление		Опрос, выполнение индивидуального задания

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контроли- руемой	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Экспертная оценка и сборка комплексного плана сервисно- инфраструктурного развития города		задания
		Опрос, выполнение индивидуального задания

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 текущего контроля

Тема 1:

- Ключевые проекты развития территорий
- Баланс трудовых сил
- Средовой подход исследования города
- SWOT-анализ города
- Компоненты статистического анализа города

Тема 2:

- Люди проектов
- Люди инфраструктуры
- Люди проектов
- Люди сервисов
- Кадровый баланс КИП-анализа
- Развивающие сервисы
- Преобразующие сервисы
- Культурные сервисы
- Общественные сервисы
- Институциональные сервисы
- Базовые сервисы

Тема 3:

- Объект инфраструктуры
- Спецификация сервисной инфраструктуры
- Пирамида сервисов
- Функции инфраструктуры
- Источники ресурсов
- Сервисный каркас города

Тема 4 :

- Критерии оценки КПСИР
- Экспертная оценка КПСИР
- Дорожная карта реализации КПСИР

Пример типового индивидуального задания:

– Задание 1: Исследование территории.

Цель: систематизация информации о текущем уровне социально-экономического развития города.

Предложено взглянуть на город через призму ESG и рассмотреть три ключевых аспекта: окружающая

среда, социальная среда, управление.

Метрики и показатели необходимо описать по следующим группам:

1. Состояние атмосферы;
2. Загрязнение водных объектов;
3. Отходы
4. Природоохранная деятельность и экопросвещения;
5. Здоровье населения;
6. Безопасность;
7. Жилищные условия;
8. Доходы и работа;
9. Транспорт и логистика;
10. Образование спорт и культура;
11. Благоустройство и городская среда;
12. Общество и отдых;
13. Экономика;
14. Управление

Для каждого аспекта городского развития предложена единая структура, состоящая из трех блоков описания:

Первый блок связан со сбором и агрегацией базовых статистических показателей

№п\п	Показатель	Размерность	Источник	Значения					Динамика (улучшение/ухудшение / без изменения)	Примечание
				2020	2021	2022	2023	2024		
1	Окружающая среда									
1,1	Статистика									

Во втором блоке необходимо зафиксировать основные проблемы и угрозы, связанные с развитием данной сферы городского хозяйства

№п\п	Показатель	Размерность	Источник	Значения					Динамика (улучшение/ухудшение / без изменения)	Примечание
				2020	2021	2022	2023	2024		
2	Социальный аспект									
2.1	Статистика									

В третьем блоке опишите основные возможности города для развития в данной сфере городского хозяйства

№п\п	Показатель	Размерность	Источник	Значения					Динамика (улучшение/ухудшение / без изменения)	Примечание
				2020	2021	2022	2023	2024		
3	Аспект управления									
3.1	Статистика									

Сделайте прогноз на ближайшие 2 года . Отследите динамику изменения.

–Задание 2 : Кадровый баланс и сервисы

ЦЕЛЬ

Определить потребность в кадрах для развития города, сформировать сервисное меню и стандарты предоставления сервисов по качеству и охвату пользователей

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

- материалы подготовленные в рамках работы над шагом 1;
- кадровый баланс муниципальных, государственных учреждений и частных компаний;
- документы стратегического планирования;
- формы государственной статистической отчетности;
- прочие материалы и исследования;

ИНСТРУМЕНТЫ

- шаблон в формате Excel (Приложение № 1);
- шаблон презентации (Приложение № 2);
- сессии с модератором команды

РЕЗУЛЬТАТ

определен кадровый баланс города в соответствии с уровнем текущей обеспеченности кадрами и перспектив реализации стратегического проекта; выявлены источники восполнения кадров; сформирован перечень сервисов, требуемых для развития; обосновано требуемое качество и охват потенциальной аудитории

ОПИСАНИЕ ЭТАПА

На втором шаге команды выполняют следующие задачи:

- формируют кадровый баланс города;
- проводят КИП-анализ человеческого капитала города;
- определяют портреты востребованных специалистов;
- формируют представление запросов на сервисы;
- характеристика качества и охвата (стандарта) предлагаемых решений по городским сервисам.

– Задание 3: Инфраструктура и управление

ЦЕЛЬ

встроить предлагаемые сервисы в существующий и перспективный каркас инфраструктуры города, выявить барьеры и ограничения реализации проектов

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

- материалы подготовленные в рамках работы над шагом 1 и шага 2;
- перечень инвестиционных лотов города (муниципальные, региональные, федеральные частные);
- перечень вакантных и используемых капитальных объектов муниципальной формы собственности;
- проекты аналоги и ПСД реализованных проектов;
- прочие материалы и исследования;

ИНСТРУМЕНТЫ

- шаблон в формате Excel (Приложение № 1);
- шаблон презентации (Приложение № 2);
- сессии с модератором команды

РЕЗУЛЬТАТ

сформированы предложения по актуализации сервисно-инфраструктурного каркаса города в зависимости от перспективы реализации стратегического проекта и привлечения в город дополнительных специалистов, сформулированы и обоснованы существующие барьеры и ограничения для реализации плана мероприятий

ОПИСАНИЕ ЭТАПА

Сервисы

На третьем шаге необходимо определить спецификацию сервисной инфраструктуры—таких объектов, на базе которых могут предоставляться или уже предоставляются все выявленные на предыдущих шагах сервисы. Перечень объектов формируется в ходе групповой работы на доске. Объекты инфраструктуры, прорабатываемые на этом шаге, могут как уже существовать в городе, так и отсутствовать (находиться в планах развития, быть инициативно сгенерированы командой и т.д.).

Команда разбивается на группы в соответствии с уровнями «пирамиды сервисов» и по каждому уровню пирамиды выписывает перечень объектов инфраструктуры таким образом, чтобы по каждому сервису для всех востребованных вариантов его предоставления был определен объект или объекты, рассчитанные суммарно на обеспечение соответствующего потока пользователей.

После того, как все объекты инфраструктуры выложены группами на доску, по каждому из них указывается, что уже создано и функционирует, предоставляя соответствующие сервисы, а что требует адаптации, ремонта, реконструкции или строительства. Таким образом, группы определяют уровень сервисно-инфраструктурной обеспеченности и дефициты инфраструктуры города.

По результатам групповой работы команды заполняют раздел «объекты инфраструктуры», в котором указывают наименование каждого объекта инфраструктуры и его описание, позволяющее идентифицировать его среди других объектов.

Далее команде следует заполнить раздел «функции», для чего каждый объект инфраструктуры декомпозируется на отдельные функции, соответствующие требуемым сервисам. Например, физкультурно-оздоровительный комплекс может предоставлять широкий спектр сервисов, каждый из которых привязан к одной из его функций. Соответственно, в разделе «функции» для каждой связи Объект-Функция должны быть указаны:

- объект инфраструктуры;
- название функции, которая существует или может быть развернута на базе этого объекта;
- пропускная способность объекта при выполнении этой функции.

– Задание 4: Экспертная оценка и сборка КПСИР

ЦЕЛЬ

оценка качества предлагаемых решений и формирование плана мероприятий (дорожной карты) реализации мероприятий КПСИР

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

- материалы подготовленные в рамках работы над шагом 1, шагом 2 и шагом 3;
- результаты экспертной оценки КПСИР;
- региональные и федеральные программы;

ИНСТРУМЕНТЫ

- шаблон в формате Excel (Приложение № 1);
- экспертный опросный лист

РЕЗУЛЬТАТ

формирование двух планов мероприятий сервисно-инфраструктурного развития города

ОПИСАНИЕ ЭТАПА

Экспертная оценка заполнения шаблонов КПСИР производится при помощи специального опросного листа. Экспертная оценка необходима для получения командой обратной связи по качеству и полноте заполнения КПСИР. Опросный лист содержит 50 вопросов, соответствующих отдельным смысловым блокам шаблонов плана, по каждому из которых эксперт определяет качество и полноту проработки соответствующего блока. При этом эксперт может давать соответствующие рекомендации по доработке оцениваемого блока.

После того, как эксперт заполнил опросный лист, производится независимое оценивание опросного листа, по итогам которого по каждому вопросу выставляются баллы от 0 до 2 в зависимости от результатов экспертизы проработки каждого блока:

- **0 баллов** — блок не проработан;
- **1 балл** — блок проработан, но есть существенные рекомендации по доработке;
- **2 балла** — блок проработан полно и качественно (могут быть рекомендации по его незначительному улучшению).

Оценка экспертизы шаблонов плана в баллах помогает определить комплексную проработанность шаблонов и готовность плана к окончательной сборке. При этом можно опираться на следующие эмпирические значения корреляции суммарного балла и степени готовности КПСИР к сборке:

- **90 баллов и выше** — КПСИР полностью готов к сборке, доработка может производиться в процессе сборки;
- **от 80 до 90 баллов** — КПСИР готов к сборке, но требуется предварительная доработка отдельных смысловых блоков;
- **от 60 до 80 баллов** — КПСИР не готов к окончательной сборке, требуется доработка значительного числа смысловых блоков;
- **менее 60 баллов** — шаблоны заполнены некачественно, данные не могут быть использованы для сборки КПСИР; требуется еще одна полная проходка по всем шагам.

В случае, если экспертируемый КПСИР получил менее 80 баллов, после его доработки производится повторная экспертная оценка. В остальных случаях производится окончательная сборка КПСИР, которая заключается в формировании двух планов мероприятий:

- плана мероприятий по достижению сервисно-инфраструктурной обеспеченности города;
- плана мероприятий по достижению нормативных условий преодоления барьеров сервисно-инфраструктурного развития города.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

- Стратегическое управление: сущность и основные понятия.
- Модель стратегического управления.
- Классификация стратегий и условия ее выбора.
- Ключевые проекты развития территорий
- Баланс трудовых сил
- Средовой подход исследования города
- SWOT-анализ города
- Компоненты статистического анализа города

- Люди проектов
- Люди инфраструктуры
- Люди проектов
- Люди сервисов
- Кадровый баланс КИП-анализа
- Развивающие сервисы
- Преобразующие сервисы
- Культурные сервисы
- Общественные сервисы
- Институциональные сервисы
- Базовые сервисы
- Объект инфраструктуры
- Спецификация сервисной инфраструктуры
- Пирамида сервисов
- Функции инфраструктуры
- Источники ресурсов
- Сервисный каркас города
- Критерии оценки КПСИР
- Экспертная оценка КПСИР
- Дорожная карта реализации КПСИР

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 более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими	хорошо		71-85

	большей степени самостоятельности и инициативы	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 Ермошина, Г. П. Региональная экономика / Ермошина Г.П.; Под ред. Поздняков В.Я. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 576 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-011079-0. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1001114>. – Режим доступа: по подписке.

2 Шманёв, С. В. Стратегии развития экономики России: проблемы и вызовы : научно-аналитический сборник. - Москва : Научный консультант, 2015. - 256 с. - ISBN 978-5-9905937-2-5. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1023302>. – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1 Урунов, А. А. Региональная экономика : учебник и практикум / А. А. Урунов. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 366 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014952-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1013012> (дата обращения: 29.03.2024). – Режим доступа: по подписке.

2 Буров, М. П. Региональная экономика и управление территориальным развитием : учебник для магистров / М. П. Буров. — 2-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 446 с. - ISBN 978-5-394-03303-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091145> – Режим доступа: по подписке.

3 Региональная социально-экономическая система: территориальное планирование и управление развитием (на примере Красноярского края) : монография / Е. Б. Бухарова, В. Г. Безгачев, В. В. Желиховская [и др.]. - Красноярск : Сибирский федеральный ун-т, 2009. - 199 с. - ISBN 978-5-7638-1919-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/441579>– 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»

- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Государственное частное партнерство»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

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»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Государственное частное партнерство».
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: «Государственное частное партнерство».

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
УК-1 Способен к формированию и изменению собственных жизненно-образовательных маршрутов в профессиональных сообществах с учетом приоритетов собственной деятельности и национального развития	УК-1.5 Демонстрирует знание методов формирования команды и управления командной работой	Знать: теории и модели командообразования (формирование, шторминг, нормирование, выполнение, роспуск — Т. Такмен); методы формирования эффективных команд в условиях ГЧП (подбор участников, определение ролей, распределение полномочий); подходы к управлению командной работой в междисциплинарных и межведомственных проектах; принципы делегирования полномочий и постановки целей в команде (SMART, OKR); методы оценки эффективности командной работы и командного климат (психологическая безопасность, вовлечённость, доверие). Уметь: формировать проектные команды для реализации ГЧП-проектов с учётом компетенций участников; определять роли и зоны ответственности членов команды в рамках партнёрских проектов; применять методы управления командной работой при реализации долгосрочных контрактов ГЧП; организовывать эффективное взаимодействие между представителями государства и бизнеса в команде; оценивать эффективность командной работы и корректировать процессы взаимодействия. Владеть: навыками фасилитации командных встреч и рабочих групп по ГЧП; навыками проведения тимбилдинга и формирования командного духа в условиях различных корпоративных культур;

		навыками разрешения внутрикомандных конфликтов и медиации; навыками использования инструментов управления командными проектами (Trello, Asana, MS Teams).
	УК-1.6 Разрабатывает и реализует командную стратегию в групповой деятельности для достижения поставленной цели	Знать: теории лидерства и стратегического управления командой (ситуационное лидерство, трансформационное лидерство, servant leadership); методы разработки командной стратегии (целеполагание, планирование, распределение ресурсов, контроль); подходы к мотивации и вовлечению участников групповой деятельности в условиях ГЧП; принципы управления изменениями и адаптации командной стратегии под изменяющиеся условия; методы оценки достижения целей и результатов командной деятельности. Уметь: разрабатывать командную стратегию для достижения целей ГЧП-проектов; реализовывать стратегию командной работы с учётом интересов государственных и частных партнёров; мотивировать участников команды и обеспечивать их вовлечённость в долгосрочные проекты; адаптировать командную стратегию под изменения внешней среды и условий контракта; оценивать результаты командной деятельности и формировать рекомендации по улучшению. Владеть: навыками стратегического планирования на уровне команды и проекта; навыками мотивации и нематериальной стимуляции персонала; навыками управления изменениями в командной деятельности; навыками подготовки отчётов о результатах командной работы для стейкхолдеров.
БК-3 Способен управлять организациями, подразделениями, группами (командами)	БК-3.1 Управляет организацией или функциональным подразделением, осуществляя стратегическое	Знать: теории и модели управления организацией (классические, неоклассические, системные, процессные); методы стратегического планирования на уровне организации и подразделения

сотрудников, проектами и сетями	планирование, организацию ресурсов, руководство персоналом и контроль результатов деятельности	(SWOT, BSC, стратегические карты, дорожные карты); подходы к организации ресурсов (финансовых, кадровых, материально-технических, информационных) в условиях ГЧП; принципы руководства персоналом в организациях сферы сервиса и управления территориями; методы контроля и оценки результатов деятельности (KPI, аудит, мониторинг, ревизия); нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность организаций сферы сервиса и органов управления. Уметь: разрабатывать стратегические и тактические планы развития организации/подразделения в условиях ГЧП; организовывать эффективное распределение ресурсов между государственными и частными партнёрами; осуществлять руководство персоналом: подбор, адаптацию, мотивацию и оценку эффективности сотрудников; внедрять системы контроля качества и мониторинга результатов деятельности в рамках ГЧП-контрактов; анализировать отклонения фактических показателей от плановых и корректировать управленческие решения. Владеть: навыками разработки стратегических документов (планов, регламентов, должностных инструкций); навыками управленческого учёта и бюджетирования в условиях ГЧП; навыками проведения деловых переговоров и совещаний с участниками партнёрства; навыками работы с информационными системами управления проектами и документооборота.
	БК-3.2 Руководит группами (командами) сотрудников, проектами и межфункциональными рабочими группами, формируя эффективную	Знать: теории командообразования и групповой динамики; модели лидерства и стили управления командами в проектной и функциональной деятельности; методы эффективной коммуникации внутри организации и с внешними

	коммуникацию, мотивируя участников, разрешая конфликты и обеспечивая достижение целей в срок и с заданным качеством	стейкхолдерами; теории мотивации персонала и методы нематериальной стимуляции; техники разрешения конфликтов и медиации; методы управления проектами (Waterfall, Agile, гибридные подходы) и критерии оценки их эффективности. Уметь: - формировать проектные и межфункциональные команды с учётом компетенций участников; - выстраивать эффективные коммуникационные каналы между государственными и частными партнёрами; - мотивировать участников команды, - формировать вовлечённость и корпоративную культуру; - выявлять и разрешать конфликтные ситуации на ранних стадиях; - координировать работу команды в условиях многозадачности и неопределённости; - обеспечивать соблюдение сроков, бюджета и качества при реализации ГЧП-проектов. Владеть: - навыками фасилитации рабочих встреч и мозговых штурмов; - навыками проведения обратной связи (feedforward, коучинговые беседы); - навыками управления стрессом и эмоциональным интеллектом в командной работе; - навыками работы с инструментами проектного управления (MS Project, Trello, Asana, Jira).
	БК-3.3 Управляет сетевыми структурами (франчайзинговыми сетями, отраслевыми кластерами, альянсами, партнёрскими экосистемами), обеспечивая координацию взаимодействия участников, стандартизацию операций и развитие сетевого бренда	Знать: - теории и модели сетевых структур (франчайзинг, кластеры, альянсы, экосистемы, платформы); - принципы координации взаимодействия участников сетевых структур в условиях ГЧП; - методы стандартизации операций и процессов в сетевых организациях; - подходы к развитию сетевого бренда и репутации территории; - механизмы управления рисками и конфликтами в сетевых структурах; - нормативно-правовую базу, регламентирующую ГЧП, франчайзинг и кластерную политику.

		Уметь: - проектировать и управлять сетевыми структурами в сфере сервиса и территориального развития; - обеспечивать координацию взаимодействия между государственными органами, бизнесом и НКО в рамках партнёрских экосистем; - разрабатывать и внедрять стандарты операций для участников сетевых структур; - формировать и продвигать сетевой бренд территории и сервисных экосистем; - управлять рисками и разрешать конфликты в многосубъектных сетевых структурах. Владеть: - навыками разработки соглашений о партнёрстве и меморандумов; - навыками управления кластерными инициативами и инновационными экосистемами; - навыками стандартизации бизнес-процессов в сетевых структурах; - навыками брендинга территории и продвижения сетевых сервисных продуктов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Государственное частное партнерство» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин учебного плана.

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), 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) практические занятия и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные

консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Понятие, цели и методы государственного частного и муниципального частного партнерства	- 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.
2	Государственное и муниципальное управление развитием сервисной экономикой	- 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
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

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 экономики.

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 экономики.

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.

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 занятия.

На практических 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-1.5 УК-1.6 БК-3.1 БК-3.2 БК-3.3	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации
2. Государственное и муниципальное управление развитием сервисной экономикой.		Доклад/сообщение в виде доклада и презентации. Решение кейсов
3. Государственное частное партнерство и муниципальное частное партнерство в сервисной экономике.		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	Творческая	<i>Включает</i>	отлично	зачтено	86-100

й	деятельность	<i>нижестоящий уровень.</i> Умение самостоятельно принимать решение, 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	не зачтено	Менее 55

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

Основная литература:

Государственное и муниципальное управление : учебник / под ред. проф. Н.И. Захарова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 289 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1601. - ISBN 978-5-16-019479-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2036540> (дата обращения: 25.03.2024). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. — Москва : ИНФРА-М, 2021.

— 383 с. — (Национальные проекты). - ISBN 978-5-16-004281-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141773>. – Режим доступа: по подписке.

Мухаев, Р. Т. Государственное и муниципальное управление : учебник / Р.Т. Мухаев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 477 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2125206. - ISBN 978-5-16-019518-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2125206>. – 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Экономика впечатлений»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника: специалист по стратегическому развитию сферы
сервиса**

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент ВШПРиГ.
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Экономика впечатлений».
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: «Экономика впечатлений».

Цель изучения дисциплины: формировать компетенции в области анализа, проектирования, продвижения и оценки эффективности сервисных продуктов и территориальных дестинаций через призму экономики впечатлений, обеспечивающих развитие конкурентоспособного сервисного потенциала городов и повышение качества жизни населения.

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	Знать: - технологии и методы маркетинговых исследований рынка территории (дестинации, региона, города): первичные и вторичные данные, количественные и качественные методы; - подходы к анализу целевых аудиторий территории (сегментация по геодемографическим, психографическим и поведенческим признакам); - методы исследования имиджа территории, восприятия бренда и удовлетворённости стейкхолдеров; - инструменты анализа конкурентной среды территории (картирование конкурентов, анализ позиционирования, бенчмаркинг); - способы оценки ёмкости рынка и потенциала территории (турпоток, инвестиционная привлекательность, креативный потенциал). Уметь: - разрабатывать программу маркетингового исследования территории с определением целей, гипотез и инструментария; - применять методы сбора данных: опросы, фокус-группы, глубинные интервью, этнографические наблюдения, анализ big data (социальные сети, геоаналитика); - анализировать восприятие территории различными группами стейкхолдеров (жители, туристы, инвесторы, бизнес); - оценивать конкурентные позиции территории и выявлять «белые пятна» в её позиционировании; - формировать отчёт по результатам исследования с рекомендациями для стратегии брендинга. Владеть: - навыками работы с инструментами сбора и анализа данных (Google Forms, SurveyMonkey, SPSS, NVivo);

		- навыками визуализации результатов исследований (инфографика, карты восприятия, матрицы позиционирования); - навыками интерпретации данных о репутации территории из цифровой среды (медиааналитика, социальное слушание); - навыками подготовки аналитических справок для органов управления территорией.
	ОПК-4.2 Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса	Знать: - теории и модели стратегического маркетинга территории (модель «4Т» для дестинаций, STP-модель, бренд-платформа территории); - структуру маркетинговой стратегии территории: миссия, ценности, позиционирование, коммуникационная стратегия, каналы продвижения; - подходы к разработке программ продвижения территории (событийный маркетинг, цифровой маркетинг, influencer-маркетинг, B2B-продвижение); - методы интеграции интересов бизнеса, государства и общества в маркетинговых программах территории; - критерии оценки эффективности маркетинговых стратегий и программ (охват, вовлечённость, конверсия, ROI, имиджевые индексы). Уметь: - формулировать миссию и ценности территориального бренда на основе исследований; - разрабатывать стратегию позиционирования территории (уникальное торговое предложение — УТП территории); - проектировать комплексные программы продвижения территории с учётом целевых аудиторий и бюджетных ограничений; - согласовывать маркетинговые программы с интересами местных сообществ, бизнеса и органов власти; - адаптировать маркетинговые стратегии под изменения внешней среды (кризисы, новые тренды, сезонность). Владеть: - навыками разработки бренд-платформы территории (концепция, визуальная идентичность, tone of voice); - навыками подготовки маркетинговых планов и программ с поэтапной реализацией; - навыками кросс-функционального взаимодействия с подрядчиками, медиа и креативными агентствами; - навыками оценки эффективности маркетинговых кампаний и корректировки программ в режиме реального времени.

	ОПК-4.3 Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	Знать: - технологии внедрения маркетинговых стратегий в организациях сферы сервиса (планирование, ресурсное обеспечение, коммуникация, контроль, обратная связь); - методы цифрового маркетинга и продвижения в сети Интернет (SMM, SEO, SEM, контент-маркетинг, email-маркетинг, programmatic); - подходы к управлению клиентским опытом (Customer Experience, Customer Journey Map, Service Blueprint) в цифровой среде; - инструменты мониторинга и аналитики цифровых кампаний (Google Analytics, Яндекс.Метрика, Brand Analytics, социальное слушание); - принципы интегрированных маркетинговых коммуникаций (IMC) и омниканального подхода; - специфику внедрения маркетинговых программ в организациях различного масштаба (МСП, корпорации, органы управления). Уметь: - разрабатывать планы внедрения маркетинговых стратегий с определением этапов, ресурсов и ответственных; - применять цифровые инструменты продвижения сервисных продуктов и территорий в сети Интернет; - проектировать клиентский опыт и управлять точками контакта в цифровой и офлайн-среде; - анализировать эффективность цифровых кампаний и формировать отчётность по ключевым показателям; - адаптировать маркетинговые программы под изменения цифровой среды и поведения потребителей. Владеть: - навыками работы с инструментами цифрового маркетинга (рекламные кабинеты социальных сетей, Google Ads, Яндекс.Директ); - навыками анализа цифровых метрик и построения дашбордов; - навыками разработки контент-планов и управления комьюнити; - навыками подготовки презентаций и питчей для стейкхолдеров по внедрению маркетинговых программ.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Экономика впечатлений» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин учебного плана.

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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Теоретические основы экономики впечатлений в сфере сервиса	- Эволюция экономики впечатлений (от товарной экономики к экономике опыта и впечатлений); - Концепции Б. Джозефа Пайна II и Дж. Гилмора; - Специфика впечатлений как экономического блага в сфере сервиса и гостеприимства; - Классификация впечатлений (развлекательные, образовательные, эстетические, эскапистские); - Роль экономики впечатлений в формировании конкурентоспособности сервисных организаций и территорий.
2	Маркетинговые исследования и стратегии в экономике впечатлений	- Технологии маркетинговых исследований рынка впечатлений (первичные и вторичные данные, количественные и качественные методы); - Анализ целевых аудиторий и сегментация потребителей впечатлений; - Исследование имиджа территории и восприятия бренда; - Формирование маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы сервиса; - Позиционирование территориальных дестинаций через призму впечатлений.
3	Внедрение маркетинговых стратегий и цифровые технологии в экономике впечатлений	- Технологии внедрения маркетинговых стратегий в организациях сферы сервиса; - Цифровой маркетинг и продвижение

		впечатлений (социальные сети, контент-маркетинг, influencer-маркетинг); - Управление клиентским опытом (Customer Experience) и проектирование точек контакта; - Событийный маркетинг и создание уникальных событийных впечатлений; - Методы оценки эффективности реализованных маркетинговых программ.

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. Теоретические основы экономики впечатлений в сфере сервиса.

Тема 2. Маркетинговые исследования и стратегии в экономике впечатлений.

Тема 3. Внедрение маркетинговых стратегий и цифровые технологии в экономике впечатлений.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Теоретические основы экономики впечатлений в сфере сервиса.

Тема 2. Маркетинговые исследования и стратегии в экономике впечатлений.

Тема 3. Внедрение маркетинговых стратегий и цифровые технологии в экономике впечатлений.

Требования к самостоятельной работе студентов

Тема 1. Теоретические основы экономики впечатлений в сфере сервиса.

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы по следующим темам: эволюция экономики впечатлений; концепции Пайна и Гилмора; классификация впечатлений; роль впечатлений в конкурентоспособности сервисных организаций и территорий.

2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: анализ кейсов экономики впечатлений (Disney, Cirque du Soleil, региональные практики); сравнительный анализ моделей экономики впечатлений в сервисе.

Тема 2. Маркетинговые исследования и стратегии в экономике впечатлений.

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы по следующим темам: технологии маркетинговых исследований рынка впечатлений; анализ целевых аудиторий; исследование имиджа территории; формирование маркетинговых стратегий; позиционирование дестинаций.

2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: разработка программы маркетингового исследования для выбранной территории; формирование маркетинговой стратегии сервисной организации.

Тема 3. Внедрение маркетинговых стратегий и цифровые технологии в экономике впечатлений.

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы по следующим темам: технологии внедрения маркетинговых стратегий; цифровой маркетинг; управление клиентским опытом; событийный маркетинг; оценка эффективности маркетинговых программ.

2. *Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: проектирование цифровой кампании продвижения впечатлений; разработка концепции событийного маркетинга для территории; анализ эффективности маркетинговой программы сервисной организации.*

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 занятия.

На практических 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 контроли- руемой компетенции (или её части)	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
1. Теоретические основы	ОПК-4.1	Доклад/сообщение в виде доклада и

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
экономики впечатлений в сфере сервиса		презентации. Решение кейсов
2. Маркетинговые исследования и стратегии в экономике впечатлений	ОПК-4.1 ОПК-4.2	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации. Разработка маркетинговой стратегии
3. Внедрение маркетинговых стратегий и цифровые технологии в экономике впечатлений	ОПК-4.2 ОПК-4.3	Проектное задание. Презентация цифровой кампании

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

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

1. Подготовка презентаций по темам:

- Эволюция экономики впечатлений: от товаров к впечатлениям;
- Методы маркетинговых исследований рынка впечатлений;
- Стратегии позиционирования сервисных организаций через впечатления;
- Цифровые технологии продвижения впечатлений;
- Управление клиентским опытом в сервисе.

2. Примеры кейсов:

Кейс «Разработка маркетинговой стратегии дестинации на основе экономики впечатлений». Аудитория делится на группы и работает с учетом изученного материала над разработкой предложений по позиционированию территории через уникальные впечатления. Кейс направлен на освоение изученного материала, его анализ и выработку навыков системного мышления и критического видения ситуации.

Кейс «Проектирование клиентского опыта для сервисной организации». Аудитория делится на группы и работает с учетом изученного материала над проектированием точек контакта и управлением клиентским опытом. Кейс направлен на освоение изученного материала, его анализ и выработку навыков проектирования сервисных решений.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Для промежуточной аттестации по дисциплине «Экономика впечатлений» студенту необходимо разработать и защитить итоговый проект в области применения экономики впечатлений для сервисной организации или территориальной дестинации. Проект должен включать следующие разделы:

1. Анализ рынка впечатлений и целевой аудитории.
2. Формирование концепции впечатления и позиционирование.
3. Разработка маркетинговой стратегии и программы продвижения.
4. Проектирование цифровой кампании и оценка эффективности.

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

Примерный перечень вопросов:

1. Эволюция концепции экономики впечатлений (Пайн и Гилмор).
2. Специфика впечатлений как экономического блага в сфере сервиса.
3. Классификация впечатлений и их применение в сервисе.
4. Технологии маркетинговых исследований рынка впечатлений.
5. Методы анализа целевых аудиторий потребителей впечатлений.
6. Исследование имиджа территории и восприятия бренда.
7. Формирование маркетинговых стратегий предприятий сферы сервиса.
8. Позиционирование территориальных дестинаций через призму впечатлений.
9. Технологии внедрения маркетинговых стратегий в организациях сферы сервиса.
10. Цифровой маркетинг и продвижение впечатлений.
11. Управление клиентским опытом (Customer Experience).
12. Событийный маркетинг как инструмент создания впечатлений.
13. Методы оценки эффективности маркетинговых программ в сфере впечатлений.
14. Роль экономики впечатлений в развитии сервисно-инфраструктурной среды городов.
15. Кейс: применение экономики впечатлений в регионе/городе.

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. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий</i>	отлично	зачтено	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельн	<i>Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику</i>	хорошо		71-85

	ости и инициативы	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:

Пайн, Б. Джозеф. Экономика впечатлений. Работа — это театр, а каждый бизнес — сцена / Б. Джозеф Пайн II, Дж. Гилмор. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2015. — 304 с. — ISBN 978-5-00057-018-9.

Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент / Ф. Котлер, К. Л. Келлер. — 15-е изд. — М. : Питер, 2021. — 1120 с. — ISBN 978-5-4461-1495-1.

Терентьев, А. А. Экономика впечатлений в индустрии гостеприимства : учебное пособие / А. А. Терентьев и др. — М. : ИНФРА-М, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-16-017329-0.

Дополнительная литература:

Шульга, А. И. Управление клиентским опытом в сервисе : учебное пособие / А. И. Шульга. — М. : ИНФРА-М, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-16-016329-1.

Смит, С. Управление впечатлениями от дестинации / С. Смит, Дж. Уиллер. — М. : Академия, 2020. — 256 с. — ISBN 978-5-4468-1923-4.

Райс, Э. Позиционирование: битва за умы / Э. Райс, Дж. Траут. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 320 с. — ISBN 978-5-00057-908-3.

Захаров, Н. И. Государственное и муниципальное управление : учебник / под ред. проф. Н. И. Захарова. — М. : ИНФРА-М, 2024. — 289 с. — ISBN 978-5-16-019479-0.

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

«Управление развитием городской инфраструктуры»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»**

**Квалификация выпускника:
специалист по стратегическому развитию сферы сервиса**

Лист согласования

Составители: Гужова Виктория Федоровна, к.т.н., доцент ВШПРиГ, : Василего Мария Богдановна, Администрация городского округа «Город Калининград», заместитель начальника управления, начальник отдела развития инженерной инфраструктуры управления развития инженерной инфраструктуры Комитета городского развития и цифровизации
Рабочая программа утверждена на заседании Ученого Совета образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Название образовательного модуля
2. Характеристика образовательного модуля
3. Методические указания для обучающихся по освоению модуля
4. Программы дисциплин образовательного модуля (включаются все программы дисциплин, входящие в модуль)
 - 4.1. Программа дисциплины «Управление городской инфраструктурой»
 - 4.2. Программа дисциплины «Проект "Инфраструктурные решения для развития города"»
5. Программа практики
6. Программа итоговой аттестации по модулю

1.Название модуля: «Управление развитием городской инфраструктуры»

2.Характеристика модуля

2.1. Образовательные цели и задачи

Модуль ставит своей целью создать условия для эффективного формирования и развития общепрофессиональных компетенций.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. *формировать представления о роли технологических концепций и инноваций в развитии городской инфраструктуры и сервисной среды городов;*

2. *обеспечить освоение методов и инструментов стратегического управления организациями сферы сервиса в контексте планирования и развития городской инфраструктуры;*

3. *содействовать изучению основ организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий и учреждений, обеспечивающих функционирование городской инфраструктуры;*

4. *развивать навыки анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций в сфере управления развитием городской инфраструктуры;*

5. *формировать умения разрабатывать и внедрять основные положения систем менеджмента качества в соответствии с международными стандартами (ISO 9000) в организациях городской инфраструктуры и сервиса;*

6. *обеспечить формирование компетенций оценки качества оказания услуг в сфере сервиса и управления городской инфраструктурой в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов;*

7. *развивать умения определять меры по внедрению технологических новаций и цифровых решений в деятельность организаций сферы сервиса, участвующих в развитии городской среды;*

8. *создать условия для освоения основных программных продуктов и информационных систем, применяемых в профессиональной деятельности по управлению городской инфраструктурой;*

9. *способствовать развитию навыков стратегического контроля деятельности организаций и оценки эффективности управленческих решений в области развития городской инфраструктуры.*

2.2. Образовательные результаты выпускника

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	Знать: методы и подходы к формированию технологической концепции организаций сферы сервиса, участвующих в развитии городской инфраструктуры (дорожные карты, технологические платформы, цифровые двойники); современные тренды цифровизации и интеллектуализации городской инфраструктуры (умный город, IoT, Big Data, AI в управлении городом);

		принципы выбора и обоснования технологических решений под задачи развития транспортной, инженерной, социальной и цифровой инфраструктуры; методы оценки технологической зрелости организаций и готовности к внедрению инноваций; нормативно-правовую базу в области цифровизации городского хозяйства и технологического развития инфраструктуры. Уметь: формировать технологическую концепцию развития сервисных организаций и объектов городской инфраструктуры; обосновывать выбор технологических решений с учётом специфики территории и ресурсных ограничений; проводить анализ технологических трендов и их применимости к задачам развития городской среды; разрабатывать предложения по цифровой трансформации процессов управления городской инфраструктурой; адаптировать технологические концепции под масштаб и специфику муниципальных и региональных проектов. Владеть: навыками разработки технологических концепций и дорожных карт внедрения; навыками работы с инструментами анализа технологических трендов (Gartner Hype Cycle, анализ патентов, технологическое сканирование); навыками подготовки обосновательных материалов для принятия технологических решений; навыками презентации технологических концепций для органов управления и инвесторов.
	ОПК-1.2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	Знать: методы и этапы внедрения технологических новаций в организациях сферы сервиса (пилотирование, масштабирование, промышленное внедрение); подходы к управлению изменениями

		при внедрении технологических решений в городскую инфраструктуру; инструменты оценки рисков и эффективности внедрения технологических новаций (cost-benefit analysis, анализ сроков окупаемости, оценка социального эффекта); методы подготовки персонала и организационной адаптации к новым технологиям; механизмы государственной поддержки инноваций в сфере городского хозяйства (гранты, субсидии, ГЧП, ОЭЗ). Уметь: определять конкретные меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций городской инфраструктуры; разрабатывать планы пилотирования и масштабирования технологических решений; оценивать риски и эффективность внедрения технологий в сервисные процессы и инфраструктурные объекты; формировать программы подготовки персонала к работе с новыми технологиями; обосновывать необходимость инвестиций в технологические новации для органов управления и стейкхолдеров. Владеть: навыками проектирования процессов внедрения технологических новаций; навыками работы с методами оценки инновационных проектов (NPV, IRR, анализ рисков); навыками подготовки программ адаптации персонала и изменения организационных процессов; навыками взаимодействия с технологическими партнёрами, поставщиками и интеграторами.
	ОКУ-1.3 Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере	Знать: назначение, функциональные возможности и области применения основных программных продуктов в сфере управления городской инфраструктурой (ГИС, САПР, BIM, ERP, CRM, системы управления

		проектами); принципы работы с офисным программным обеспечением (текстовые редакторы, таблицы, презентации, базы данных) в профессиональной деятельности; основы работы с системами бизнес-аналитики и визуализации данных (Power BI, Tableau, Excel); требования к информационной безопасности и защите данных при работе с программными продуктами; современные облачные сервисы и платформы для совместной работы и управления документами. Уметь: применять программные продукты для решения профессиональных задач в области управления городской инфраструктурой; работать с ГИС-системами для анализа пространственных данных и планирования инфраструктуры; использовать системы управления проектами и документооборота при реализации инфраструктурных программ; применять инструменты визуализации данных для подготовки аналитических материалов; осуществлять поиск, обработку и систематизацию информации с использованием профессиональных программных средств. Владеть: навыками работы в профессиональных программных средах (AutoCAD, ArcGIS, Revit, MS Project и др.); навыками подготовки аналитических отчётов и дашбордов в Excel, Power BI; навыками работы с электронными образовательными средами и корпоративными информационными системами; навыками использования облачных платформ для командной работы (Google Workspace, Microsoft 365, Trello, Notion).
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по	Знать: теории и модели стратегического управления организациями в сфере

управление организациями в сфере сервиса	реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса	сервиса и городской инфраструктуры; методы формирования миссии, видения и стратегических целей организаций, участвующих в развитии городской среды; подходы к разработке стратегий развития инфраструктурных организаций (SWOT, PEST, TOWS, стратегические карты); принципы каскадирования стратегических целей на уровни подразделений и проектов; методы согласования стратегий организаций с приоритетами регионального и муниципального развития. Уметь: формулировать направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями городской инфраструктуры; разрабатывать стратегические документы (концепции, программы, планы) для организаций сферы сервиса; определять приоритеты стратегического развития с учётом ресурсного потенциала и ограничений; согласовывать стратегические цели организаций с задачами территориального развития; обосновывать стратегические решения для органов управления и стейкхолдеров. Владеть: навыками разработки стратегических документов и дорожных карт; навыками фасилитации стратегических сессий и совещаний; навыками каскадирования целей и построения системы KPI; навыками презентации стратегических предложений для различных аудиторий.
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности	Знать: методы анализа деятельности организаций (финансовый, экономический, структурный, процессный анализ); методы моделирования организационных процессов и систем

	организаций	(BPMN, IDEF, системная динамика, имитационное моделирование); подходы к стратегическому планированию (сценарное планирование, матричные методы, анализ «затраты — выгоды»); инструменты прогнозирования развития организаций и рынков услуг в сфере городской инфраструктуры; методы оценки эффективности и устойчивости организаций сферы сервиса. Уметь: применять методы анализа, моделирования и стратегического планирования при управлении организациями городской инфраструктуры; строить модели организационных процессов и анализировать их эффективность; разрабатывать прогнозные сценарии развития организаций и инфраструктурных проектов; проводить комплексную оценку эффективности деятельности организаций сферы сервиса; формировать обоснованные управленческие решения на основе результатов анализа и моделирования. Владеть: навыками работы с инструментами бизнес-анализа и моделирования (Excel, AnyLogic, Bizagi, ARIS); навыками построения прогнозных моделей и сценариев; навыками подготовки аналитических справок и стратегических планов; навыками визуализации результатов анализа и моделирования.
	ОПК-2.3 Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций	Знать: методы организационной диагностики (анализ структуры, процессов, культуры, компетенций, технологий); подходы к организационному проектированию (проектирование структур, процессов, должностей, регламентов); инструменты оценки организационной эффективности и зрелости (maturity models, аудит

		процессов, оценка организационной культуры); методы выявления «узких мест» и резервов повышения эффективности в организациях сферы сервиса; принципы реинжиниринга бизнес-процессов и оптимизации организационной структуры. Уметь: определять виды работ по организационной диагностике организаций, участвующих в развитии городской инфраструктуры; проводить диагностику организационных процессов, структур и культуры; разрабатывать проектные решения по оптимизации организационной структуры и процессов; формировать программы организационного развития и изменений; обосновывать необходимость организационных преобразований для повышения эффективности управления инфраструктурой. Владеть: навыками проведения организационной диагностики с использованием чек-листов, матриц и опросников; навыками проектирования организационных структур и процессов; навыками разработки регламентов, должностных инструкций и положений; навыками управления организационными изменениями и сопротивлением преобразованиям.
	ОПК-2.4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	Знать: методы и инструменты стратегического контроля (KPI, BSC, OKR, системы мониторинга, аудит); подходы к оценке достижения стратегических целей и реализации программ развития; методы анализа отклонений фактических показателей от плановых и корректировки управленческих решений; принципы построения системы внутреннего контроля и риск-

		менеджмента в организациях сферы сервиса; нормативно-правовую базу, регламентирующую отчётность и контроль в сфере управления инфраструктурой. Уметь: осуществлять стратегический контроль деятельности организаций, обеспечивающих функционирование городской инфраструктуры; разрабатывать системы показателей эффективности (KPI) и мониторинга стратегических целей; анализировать отклонения и формировать предложения по корректировке стратегий и программ; проводить внутренний аудит процессов и оценку рисков; подготавливать управленческую отчётность по результатам стратегического контроля. Владеть: навыками построения систем сбалансированных показателей (BSC) и дашбордов; навыками проведения управленческого аудита и анализа отклонений; навыками подготовки отчётов для органов управления и стейкхолдеров; навыками работы с системами мониторинга и аналитики.
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	Знать: требования международных стандартов ISO 9000, ISO 14001, ISO 45001 и других интегрированных систем менеджмента; принципы и подходы к построению системы менеджмента качества (СМК) в организациях сферы сервиса и городской инфраструктуры; методы разработки документации СМК (политика качества, цели, процедуры, инструкции, регламенты); подходы к интеграции СМК с другими системами управления (экологическими, энергетическими, информационной безопасности); этапы внедрения и сертификации систем менеджмента качества; методы внутреннего аудита и оценки

		соответствия СМК требованиям стандартов. Уметь: разрабатывать основные положения и документацию системы менеджмента качества для организаций городской инфраструктуры; внедрять элементы СМК в соответствии с требованиями ISO 9000; проводить внутренние аудиты системы менеджмента качества; формировать цели и показатели качества в контексте развития городской инфраструктуры; обеспечивать интеграцию СМК с процессами стратегического управления и операционной деятельности. Владеть: навыками разработки документации СМК (политик, процедур, регламентов); навыками проведения внутренних аудитов и подготовки к сертификации; навыками анализа соответствия процессов требованиям стандартов ISO; навыками обучения персонала принципам менеджмента качества.
	ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов в избранной профессиональной сфере	Знать: требования нормативно-правовых актов в области качества услуг и управления городской инфраструктурой (федеральные законы, постановления, ГОСТы, санитарные нормы); методы оценки качества сервисных услуг (SERVQUAL, SERVPERF, Гар-анализ, NPS, CSI, тайный покупатель); стандарты качества в сфере ЖКХ, транспорта, социального обслуживания, цифровых услуг; подходы к сертификации услуг и аккредитации организаций; методы сбора и анализа обратной связи от потребителей услуг инфраструктуры. Уметь: оценивать качество оказания услуг в организациях, управляющих

		городской инфраструктурой, в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов; применять методы измерения удовлетворённости потребителей (жителей, пользователей инфраструктуры); выявлять несоответствия требованиям стандартов и нормативов и формировать меры по их устранению; разрабатывать программы повышения качества услуг; готовить заключения по результатам оценки качества для органов управления и надзора. Владеть: навыками проведения сервис-аудита и оценки качества услуг; навыками разработки и применения инструментов опроса потребителей; навыками анализа данных об удовлетворённости и подготовки отчётов; навыками формирования программ повышения качества сервиса на основе результатов оценки.

3. Методические указания для обучающихся по освоению модуля

Освоение дисциплин модуля закладывает базу для будущей профессиональной деятельности в сфере управления развитием городской инфраструктуры, технологического лидерства и обеспечения качества в сервисных организациях и системах жизнеобеспечения территорий.. Оно должно начинаться с внимательного ознакомления с рабочими программами дисциплин, обязательными компонентами которых являются: перечень тем, подлежащих усвоению; задания; списки учебных пособий и рекомендуемой литературы; списки контрольных вопросов, заданий.

При изучении дисциплин модуля необходимо последовательно переходить от дисциплины к дисциплине, от темы к теме, следуя внутренней логике, заложенной в программе дисциплины модуля. Только так можно достичь полного понимания материала, хорошей ориентации в специальной литературе, формирования собственной точки зрения и умений практического характера. Для более глубокого и эффективного освоения дисциплин рекомендуется предварительная подготовка к занятиям.

4 Программы дисциплин модуля

4.1 Программа дисциплины «Управление городской инфраструктурой»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление городской инфраструктурой».
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

Цель изучения дисциплины: овладение основами знаний в сфере управления городом и его хозяйством как единой системой и объектом управления. В курсе изучается круг процессов и проблем в управлении муниципальным хозяйством на базе системного подхода к предмету.

4.1.2. 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	Знать: методы формирования технологической концепции организаций, эксплуатирующих и развивающих городскую инфраструктуру (дорожные карты, технологические платформы, цифровые двойники городских систем); современные тренды цифровизации городской инфраструктуры (умный город, IoT, Big Data, AI в управлении транспортом, ЖКХ, энергетикой и социальными объектами); принципы выбора и обоснования технологических решений под задачи развития транспортной, инженерной, социальной и цифровой инфраструктуры территории; методы оценки технологической зрелости инфраструктурных организаций и готовности к внедрению инноваций; нормативно-правовую базу в области цифровизации городского хозяйства, технологического развития инфраструктуры и государственной интеграции информационных систем. Уметь: формировать технологическую концепцию развития объектов городской инфраструктуры (транспорт, ЖКХ, общественные пространства, цифровая среда); обосновывать выбор технологических решений с учётом специфики территории, климатических факторов и ресурсных ограничений; проводить анализ технологических трендов и их применимости к задачам модернизации городской

		инфраструктуры; разрабатывать предложения по цифровой трансформации процессов управления инфраструктурными объектами; адаптировать технологические концепции под масштаб муниципальных и региональных инфраструктурных программ. Владеть: навыками разработки технологических концепций и дорожных карт внедрения; навыками работы с инструментами анализа технологических трендов (Gartner Hype Cycle, технологическое сканирование, анализ патентов); навыками подготовки обосновательных материалов для принятия технологических решений в сфере инфраструктуры; навыками презентации технологических концепций для органов управления, инвесторов и подрядчиков.
	ОПК-1.2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	Знать: методы и этапы внедрения технологических новаций в инфраструктурных организациях (пилотирование, опытную эксплуатацию, масштабирование, промышленное внедрение); подходы к управлению изменениями при внедрении технологических решений в городскую инфраструктуру (реструктуризация процессов, обучение персонала, коммуникация со стейкхолдерами); инструменты оценки рисков, экономической и социальной эффективности внедрения технологий в инфраструктуру (cost-benefit analysis, анализ сроков окупаемости, оценка социального эффекта); методы подготовки персонала и организационной адаптации к новым технологиям в сфере эксплуатации инфраструктуры; механизмы государственной поддержки инноваций в городском хозяйстве (гранты, субсидии, ГЧП, концессии, ОЭЗ, федеральные и

		региональные программы). Уметь: определять конкретные меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций, управляющих городской инфраструктурой; разрабатывать планы пилотирования и масштабирования технологических решений (например, внедрение умных остановок, цифровых систем учёта ресурсов, IoT-датчиков); оценивать риски и эффективность внедрения технологий в инфраструктурные процессы и объекты; формировать программы подготовки и повышения квалификации персонала для работы с новыми технологиями; обосновывать необходимость инвестиций в технологические новации для органов местного самоуправления и региональных администраций. Владеть: навыками проектирования процессов внедрения технологических новаций в инфраструктурные системы; навыками работы с методами оценки инновационных проектов (NPV, IRR, анализ рисков, сценарное моделирование); навыками подготовки программ адаптации персонала и изменения организационных процессов; навыками взаимодействия с технологическими партнёрами, системными интеграторами и поставщиками оборудования.
	ОКУ-1.3 Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере	Знать: назначение, функциональные возможности и области применения основных программных продуктов в сфере управления городской инфраструктурой (ГИС, САПР, BIM, системы управления проектами, ERP, АСУ ТП); принципы работы с офисным программным обеспечением (текстовые редакторы, таблицы, презентации, базы данных) при подготовке управленческой

		документации; основы работы с системами бизнес-аналитики и визуализации данных (Power BI, Tableau, Excel) в контексте мониторинга инфраструктуры; требования к информационной безопасности и защите данных при работе с программными продуктами в сфере городского хозяйства; современные облачные сервисы и платформы для совместной работы, управления документами и проектами в инфраструктурной сфере. Уметь: применять программные продукты для решения профессиональных задач в области управления городской инфраструктурой; работать с ГИС-системами (ArcGIS, QGIS) для анализа пространственных данных, картирования инфраструктуры и планирования развития территорий; использовать системы управления проектами и документооборота при реализации инфраструктурных программ; применять инструменты визуализации данных для подготовки аналитических материалов по состоянию и развитию инфраструктуры; осуществлять поиск, обработку и систематизацию информации с использованием профессиональных программных средств и корпоративных баз данных. Владеть: навыками работы в профессиональных программных средах (AutoCAD, ArcGIS, Revit, MS Project, Primavera и др.); навыками подготовки аналитических отчётов и дашбордов в Excel, Power BI; навыками работы с электронными образовательными средами и корпоративными информационными системами университета; навыками использования облачных платформ для командной работы (Google Workspace, Microsoft 365, Trello, Notion, Bitrix24).

ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса	Знать: теории и модели стратегического управления организациями, эксплуатирующими и развивающими городскую инфраструктуру (муниципальные предприятия ЖКХ, транспортные организации, управляющие компании, государственные учреждения); методы формирования миссии, видения и стратегических целей инфраструктурных организаций; подходы к разработке стратегий развития инфраструктуры (SWOT, PEST, TOWS, стратегические карты, дорожные карты); принципы каскадирования стратегических целей на уровни подразделений, проектов и объектов инфраструктуры; методы согласования стратегий инфраструктурных организаций с приоритетами регионального и муниципального развития, национальными проектами. Уметь: формулировать направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями городской инфраструктуры; разрабатывать стратегические документы (концепции, программы, планы) для инфраструктурных организаций и территорий; определять приоритеты стратегического развития инфраструктуры с учётом ресурсного потенциала, износа и ограничений бюджета; согласовывать стратегические цели инфраструктурных организаций с задачами территориального развития и программами комплексного развития территорий; обосновывать стратегические решения для органов местного самоуправления, региональных администраций и инвесторов. Владеть: навыками разработки стратегических документов и дорожных карт развития инфраструктуры;

		навыками фасилитации стратегических сессий и совещаний с участием инфраструктурных стейкхолдеров; навыками каскадирования целей и построения системы КРІ для инфраструктурных объектов; навыками презентации стратегических предложений для различных аудиторий (власть, бизнес, общественность).
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций	Знать: методы анализа деятельности инфраструктурных организаций (финансовый, экономический, структурный, процессный, ресурсный анализ); методы моделирования организационных процессов и инфраструктурных систем (BPMN, IDEF, системная динамика, имитационное моделирование, транспортное моделирование); подходы к стратегическому планированию развития инфраструктуры (сценарное планирование, матричные методы, анализ «затраты — выгоды», сроки окупаемости); инструменты прогнозирования развития инфраструктурных организаций и рынков коммунальных и транспортных услуг; методы оценки эффективности, устойчивости и износа инфраструктурных объектов и систем. Уметь: применять методы анализа, моделирования и стратегического планирования при управлении организациями городской инфраструктуры; строить модели организационных процессов и анализировать их эффективность в сфере ЖКХ, транспорта, благоустройства; разрабатывать прогнозные сценарии развития инфраструктурных объектов и программ модернизации; проводить комплексную оценку эффективности деятельности инфраструктурных организаций с

		учётом социально-экономических критериев; формировать обоснованные управленческие решения на основе результатов анализа, моделирования и прогнозирования. Владеть: навыками работы с инструментами бизнес-анализа и моделирования (Excel, AnyLogic, Bizagi, ARIS, транспортные модели); навыками построения прогнозных моделей и сценариев развития инфраструктуры; навыками подготовки аналитических справок и стратегических планов для органов управления; навыками визуализации результатов анализа и моделирования (инфографика, дашборды, ГИС-карты).
	ОПК-2.3 Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций	Знать: методы организационной диагностики инфраструктурных организаций (анализ структуры, процессов, культуры, компетенций, технологий, ресурсной базы); подходы к организационному проектированию (проектирование организационных структур, бизнес-процессов, должностей, регламентов, зон ответственности); инструменты оценки организационной эффективности и зрелости инфраструктурных организаций (maturity models, аудит процессов, оценка организационной культуры); методы выявления «узких мест», дублирования функций и резервов повышения эффективности в инфраструктурных организациях; принципы реинжиниринга бизнес-процессов и оптимизации организационной структуры в сфере эксплуатации инфраструктуры. Уметь: определять виды работ по организационной диагностике организаций, управляющих городской инфраструктурой; проводить диагностику организационных процессов,

		структур и культуры инфраструктурных предприятий; разрабатывать проектные решения по оптимизации организационной структуры и процессов управления инфраструктурой; формировать программы организационного развития и изменений в инфраструктурных организациях; обосновывать необходимость организационных преобразований для повышения эффективности управления инфраструктурой и снижения издержек. Владеть: навыками проведения организационной диагностики с использованием чек-листов, матриц, опросников и грейдинга; навыками проектирования организационных структур и процессов эксплуатации инфраструктуры; навыками разработки регламентов, должностных инструкций и положений для инфраструктурных организаций; навыками управления организационными изменениями и преодоления сопротивления преобразованиям.
	ОПК-2.4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	Знать: методы и инструменты стратегического контроля (KPI, BSC, OKR, системы мониторинга, внутренний аудит, управленческий учёт); подходы к оценке достижения стратегических целей и реализации программ развития инфраструктуры; методы анализа отклонений фактических показателей от плановых и корректировки управленческих решений в сфере инфраструктуры; принципы построения системы внутреннего контроля, риск-менеджмента и антикризисного управления в инфраструктурных организациях; нормативно-правовую базу, регламентирующую отчётность,

		контроль и надзор в сфере управления городским хозяйством и инфраструктурой. Уметь: осуществлять стратегический контроль деятельности организаций, обеспечивающих функционирование и развитие городской инфраструктуры; разрабатывать системы показателей эффективности (KPI) и мониторинга стратегических целей для инфраструктурных объектов (транспорт, ЖКХ, благоустройство); анализировать отклонения фактических показателей от плановых и формировать предложения по корректировке стратегий и программ; проводить внутренний аудит процессов управления инфраструктурой и оценку рисков; подготавливать управленческую отчётность по результатам стратегического контроля для органов власти и собственников. Владеть: навыками построения систем сбалансированных показателей (BSC) и дашбордов для инфраструктурных организаций; навыками проведения управленческого аудита и анализа отклонений по ключевым параметрам (объём услуг, качество, себестоимость, износ); навыками подготовки отчётов для органов управления, надзорных органов и стейкхолдеров; навыками работы с системами мониторинга и аналитики (SCADA, АСУ ТП, корпоративные BI-системы).
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	Знать: требования международных стандартов ISO 9000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 и других интегрированных систем менеджмента в применении к инфраструктурным организациям; принципы и подходы к построению системы менеджмента качества (СМК) в организациях, управляющих

	системы	городской инфраструктурой (ЖКХ, транспорт, благоустройство, социальные объекты); методы разработки документации СМК (политика качества, цели, процедуры, инструкции, регламенты, технологические карты); подходы к интеграции СМК с другими системами управления (экологическими, энергетическими, информационной безопасности, антикоррупционными); этапы внедрения, сертификации и поддержания систем менеджмента качества в инфраструктурной сфере; методы внутреннего аудита и оценки соответствия СМК требованиям стандартов. Уметь: разрабатывать основные положения и документацию системы менеджмента качества для организаций городской инфраструктуры; внедрять элементы СМК в соответствии с требованиями ISO 9000 в инфраструктурные процессы (обслуживание, ремонт, эксплуатация, управление проектами); проводить внутренние аудиты системы менеджмента качества в инфраструктурных организациях; формировать цели и показатели качества в контексте развития и модернизации городской инфраструктуры; обеспечивать интеграцию СМК с процессами стратегического управления, операционной деятельностью и системой контроля. Владеть: навыками разработки документации СМК (политик, процедур, регламентов, инструкций) для инфраструктурных организаций; навыками проведения внутренних аудитов и подготовки к сертификации; навыками анализа соответствия процессов эксплуатации и развития инфраструктуры требованиям стандартов ISO; навыками обучения персонала

		инфраструктурных организаций принципам менеджмента качества.
	ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов в избранной профессиональной сфере	Знать: требования нормативно-правовых актов в области качества услуг и управления городской инфраструктурой (Жилищный кодекс, законы о транспортной безопасности, санитарные нормы, ГОСТы на коммунальные услуги, стандарты дорожного хозяйства); методы оценки качества инфраструктурных услуг (SERVQUAL, SERVPERF, Гар-анализ, NPS, CSI, тайный потребитель, мониторинг жалоб); стандарты качества в сфере ЖКХ, пассажирского транспорта, дорожного хозяйства, благоустройства, цифровых городских сервисов; подходы к сертификации услуг и аккредитации организаций, оказывающих инфраструктурные услуги; методы сбора и анализа обратной связи от потребителей услуг инфраструктуры (жителей, пользователей транспорта, абонентов ЖКХ). Уметь: оценивать качество оказания услуг в организациях, управляющих городской инфраструктурой, в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов; применять методы измерения удовлетворённости потребителей инфраструктурных услуг (жителей, пользователей транспорта, абонентов); выявлять несоответствия требованиям стандартов и нормативов в сфере эксплуатации инфраструктуры и формировать меры по их устранению; разрабатывать программы повышения качества инфраструктурных услуг (снижение аварийности, повышение регулярности транспорта, улучшение благоустройства); готовить заключения по результатам

		оценки качества для органов управления, надзорных органов и собственников инфраструктуры. Владеть: навыками проведения сервис-аудита и оценки качества инфраструктурных услуг; навыками разработки и применения инструментов опроса потребителей инфраструктурных услуг; навыками анализа данных об удовлетворённости и подготовки аналитических отчётов; навыками формирования программ повышения качества сервиса на основе результатов оценки и требований регуляторов.

4.1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление городской инфраструктурой» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин подготовки студентов внутри модуля «Управление развитием городской инфраструктуры».

4.1.4. 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), 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

4.1.5. 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) практические 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.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Современный город как система. Градообразующие и	Субъект управления как часть экономического пространства. Формы пространственной организации хозяйства. Понятий нотерминологический словарь.

	градообслуживающие комплексы.	Формы расселения. Городские и сельские населенные пункты. Город как элемент социально-поселенческой структуры общества, факторы, определяющие развитие современных городов. Структура города. Градообразующие и градообслуживающие комплексы, отрасли и объекты, включаемые в них. Факторы определяющие приоритетные развитие градообразующих отраслей перед градообслуживающими. Градообразующий коэффициент. Современные тенденции изменения структуры города на примере малых и крупных городов России.
2	Инфраструктура как категория региональной экономики.	Этапы эволюции и факторы, способствующие развитию феномена городской специализации. Инфраструктура как категория экономики субъекта федерации. Основные подходы к классификации инфраструктуры: по назначению, по размещению, по управлению, по диапазону охватываемых услуг. Основные виды объектов городской инфраструктуры: состав отраслей, характеристика услуг, формы экономической организации. Значение инфраструктуры муниципального образования в его жизнеобеспечении. Городская инфраструктура по градостроительному кодексу РФ. Инфраструктура услуг жизнеобеспечения. Общая характеристика основных составляющих. Инфраструктура услуг материального характера. Общая характеристика основных составляющих. Инфраструктура услуг социальнокультурной сферы. Инфраструктура транспортных услуг. Инфраструктура услуг по обеспечению общественных безопасности.
3	Городское хозяйство как подсистема города.	Городское хозяйство как подсистема города, взаимосвязь отраслей городского хозяйства с отраслями градообразующей базы. Роль и особенности городского хозяйства в обеспечении жизнедеятельности города. Факторы, влияющие на развитие городского хозяйства. Классификация отраслей городского хозяйства по критерию назначения и характеру использования предоставляемых услуг. Комплексный подход к решению вопросов городского хозяйства и координации деятельности отдельных его предприятий. Закономерности развития рыночных отношений в городском хозяйстве. Основные задачи планирования и организации инфраструктуры городского хозяйства. Методологические основы анализа социально-экономического развития городов. Циклично-волновая динамика социальноэкономических процессов на разных стадиях жизненного цикла данного типа поселения. Методы и статистические показатели, используемые для анализа, организации и управления экономического и социального развития муниципального хозяйства.
4	Основные задачи планирования и управления развитием	Городское хозяйство как объект управления. Цели и принципы управления городским хозяйством. Показатели уровня развития городского хозяйства.

	подсистем городского хозяйства.	Разграничение полномочий в сфере жизнеобеспечения поселений между уровнями власти в Российской Федерации. Специфика управления городским хозяйством. Принципы, методы и функции, лежащие в основе руководства объектами городского хозяйства руководством города, главами местных администраций. Взаимодействие отраслей городского хозяйства друг с другом, с потребителями, согласование деятельности территориальных и отраслевых органов управления. Планирование комплексного социально-экономического развития муниципальных образований. Основные стратегические технологии на разных стадиях управления социально-экономическим развитием города, учитывающей как внешнюю среду, так и внутренние факторы городского развития. Основные элементы и их взаимодействие в системе управления развитием городского хозяйства, экономики города в целом. Выбор оптимального управленческого подхода к формированию политики города. Комплексность развития территории. Определение сфер интересов и ответственности отраслевых и территориальных органов для эффективного управления городским (муниципальным) хозяйством.
5	Социальная инфраструктура и потребности населения.	Город как социальное явление. Социальная инфраструктура: основные задачи функционирования, состав и структура. Основная сущностная характеристика социальной инфраструктуры. Основные требования к организации социальной инфраструктуры городов, муниципальных образований. Муниципализация объектов социальной инфраструктуры – проблемы и пути решения. Основные подходы к оценке экономической эффективности социальной инфраструктуры регионов, городов муниципальных образований. ИРЧП. Целевые программы развития социальной инфраструктуры РФ, РБ. Нормативная база как средство государственного регулирования развития социальной инфраструктуры. Потребности населения как исходный пункт определения параметров и критериев социальной инфраструктуры региона, города. Необходимость прогнозирования объема и структуры потребностей жителей при разработке комплексных программ социально-экономического развития города, муниципального образований.
6	ЖКХ как наиболее крупная составляющая городского хозяйства	ЖКХ - как наиболее крупная составляющая городского хозяйства. Виды предприятий ЖКХ и оказываемых ими услуг. Совокупность количественных и качественных показателей для оценки уровня развития ЖКХ. Классификация основных технологических форм подотраслей ЖКХ. Тенденции функционирования и развития ЖКХ на современном этапе в РФ, РБ. Особенности производственно-эксплуатационной деятельности предприятий коммунального обслуживания. Особенности организации управления

		жилищнокоммунальным хозяйством. Система управления технологическими предприятиями ЖКХ. Система управления ремонтно–эксплуатационными предприятиями ЖКХ. Совершенствование производственной структуры управления предприятий ЖКХ. Совершенствование организационной структуры управления предприятий ЖКХ.
7	Жилищное хозяйство.	Жилищное хозяйство. Социально-экономическая роль жилищного хозяйства в обществе и жизнедеятельности людей. Жилищная проблема в РФ, РБ, основные пути решения на современном этапе. Доступность жилья. Основные причины межрегиональных различий по вводу жилья в России. Изменение отношений собственности в жилищной сфере. Жилищный фонд. Классификация жилых зданий. Оценка жилищного фонда: основные технико–экономические показатели. Основные причины расхода энергоресурсов в жилищном фонде российских городов. Пути решения проблемы энергетических кризисов в регионах. Организация основных видов работ по содержанию и развитию жилищного фонда. Развитие и содержание жилищного фонда. Организация обеспечения сохранности и эксплуатации жилых зданий за счет технического обслуживания, санитарного содержания, текущего, капитального ремонта, реконструкции и модернизации. Характеристика основных способов управления многоквартирными домами по Жилищному кодексу РФ
8	Ресурсообеспечение городов.	Организация водоснабжения и водоотведения городов. Система водоснабжения, признаки классификации. Схема водоснабжения населенных мест, поверхностные и подземные источники водоснабжения. Водопотребление. Основные виды потребления воды и их нормы. Методы очистки и обеззараживания воды. Очистка сточных вод и утилизация осадков. Коммунальная энергетика. Организация теплоснабжения городов, основные задачи. Недостатки современной системы теплоснабжения российских городов. Организация электроснабжения городов. Режим работы городских электросетей, нагрузка потребителей. Основные пути рационализации режимов электропитания в городах. Основные задачи местных администраций и региональных властей при подготовке к отопительному сезону: комплексный анализ и выработка первоочередных мероприятий для избежания энергетических кризисов в регионах. Газоснабжение городов. Организационная структура и управление газовым хозяйством городов и населенных пунктов. Особенности организации газового хозяйства крупных городов. Сезонные, суточные и часовые режимы потребления газа. Пути решения проблемы неравномерности газопотребления в современных условиях.
9	Транспортная	Транспортная сеть города, требования предъявляемые к

	инфраструктура.	транспортной сети городов. Транспортная инфраструктура, характеристика элементов транспортной инфраструктуры. Проблемы и современные тенденции развития транспорта в России. Городской транспорт, признаки классификации. Показатели, используемые для анализа потребностей населения в перевозках и рациональной организации движения транспорта. Городской пассажирский транспорт (ГПТ). Городской электрический транспорт (ГЭТ), наиболее важные технические показатели подвижного состава городского электротранспорта (ПС ГПТ). Коэффициент использования ПС. Основы организации движения ГЭТ. Особенности управления транспортным комплексом города. Функции и задачи муниципального управления транспортом. Опыт муниципальных образований по решению проблемы эффективности общественного транспорта.
10	Внешнее благоустройство городов.	Внешнее благоустройство городов. Устройство городских улиц и дорог, основные категории улиц и дорог в соответствии с назначением. Скоростные дороги. Магистральные улицы. Улицы и дороги местного значения. Уличная сеть, ее основные элементы. Инженерное благоустройство и оборудование элементов уличной сети. Подходы к проектированию городских улиц и дорог в градостроительстве. Архитектурно-планировочная композиция города. Жилая территория. Планировка площадок. Покрытие дорожек и площадок. Освещение транспортных магистралей. Освещение жилых районов и пешеходных зон. Архитектурное освещение. Оптимальная система освещения для различных функциональных зон эксплуатируемого или проектируемого участка застройки. Зеленое хозяйство, основные задачи и функции. Значение зеленых насаждений в современных городах. Классификация зеленых насаждений населенных пунктов по основному и дополнительному функциональному назначению. Санитарно-гигиеническая, рекреационная, структурно-планировочная, декоративно-художественная функции зеленых насаждений. Виды зеленых насаждений в городе. Зеленые насаждения общего, ограниченного пользования и специального назначения. Организация озеленения в городах. Строительство и эксплуатация зеленых насаждений. Санитарная очистка городов. Сбор, вызов и утилизация бытовых и производственных отходов в городах. Полигоны по захоронению отходов. Проблемы организации работ по утилизации отходов в современных условиях, основные пути решения. Мусоросжигание и мусоропереработка: достоинства и недостатки. Методы организации работ по удалению твердых бытовых отходов из жилых зон. Пневмовакуумная система удаления отходов из мест образования.
11	Техникоэкономический	Отрасли муниципального хозяйства удовлетворяющие

	анализ организации инфраструктуры микрорайона.	потребности материального и бытового характера. Основные типы предприятий: бытовое обслуживание; торговля; общественное питание; ремонтно-строительное производство; связь; складское хозяйство; гостиницы, мотели, пансионаты; банно-прачечное хозяйство; ритуальные услуги. Общие свойства перечисленных видов деятельности. Организация данных видов услуг на конкурентных началах. Политика муниципальных властей. Баланс территории микрорайона как один из методов анализа застройки, планировки и благоустройства жилых микрорайонов. Показатели, характеризующие планировку микрорайона. Показатели, характеризующие уровень благоустройства. Капитальные вложения и ежегодные эксплуатационные расходы в застройку, внешнее благоустройство и инженерное оборудование территории. Обеспеченность микрорайона жилого района культурнобытовыми учреждениями. Микрорайон – первая ступень организации учреждений всех видов общественного обслуживания, призванных удовлетворить первичные повседневные культурно-бытовые и учебно-воспитательные потребности жителей. Жилой район – вторая ступень обслуживания. Организация учреждений жилого района учреждениями периодического пользования с более редкой частотой посещения. Учреждения обслуживания общегородского значения – третья ступень, организация и размещение в центрах более высокого порядка, или на специальных территориях. Радиусы обслуживания жителей культурно-бытовыми учреждениями. Проверка условий освещения жилых домов и участков культурно-бытовых учреждений.

4.1.6. 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 Современный город как система. Градообразующие и градообслуживающие комплексы.

Субъект управления как часть экономического пространства. Формы пространственной организации хозяйства. Понятийно-терминологический словарь. Формы расселения. Городские и сельские населенные пункты. Город как элемент социально-поселенческой структуры общества, факторы, определяющие развитие современных городов. Структура города. Градообразующие и градообслуживающие комплексы, отрасли и объекты, включаемые в них. Факторы определяющие приоритетные развитие градообразующих отраслей перед градообслуживающими. Градообразующий коэффициент. Современные тенденции изменения структуры города на примере малых и крупных городов России.

Тема 2 Инфраструктура как категория региональной экономики.

Этапы эволюции и факторы, способствующие развитию феномена городской специализации. Инфраструктура как категория экономики субъекта федерации. Основные подходы к классификации инфраструктуры: по назначению, по размещению, по управлению, по диапазону охватываемых услуг. Основные виды объектов городской инфраструктуры: состав отраслей, характеристика услуг, формы экономической организации. Значение инфраструктуры муниципального образования в его жизнеобеспечении. Городская инфраструктура по градостроительному кодексу РФ. Инфраструктура услуг жизнеобеспечения. Общая характеристика основных составляющих. Инфраструктура услуг материального характера. Общая характеристика основных составляющих. Инфраструктура услуг социальнокультурной сферы. Инфраструктура транспортных услуг. Инфраструктура услуг по обеспечению общественных безопасности.

Тема 3 Городское хозяйство как подсистема города.

Городское хозяйство как подсистема города, взаимосвязь отраслей городского хозяйства с отраслями градообразующей базы. Роль и особенности городского хозяйства в обеспечении жизнедеятельности города. Факторы, влияющие на развитие городского хозяйства. Классификация отраслей городского хозяйства по критерию назначения и характеру использования предоставляемых услуг. Комплексный подход к решению вопросов городского хозяйства и координации деятельности отдельных его предприятий. Закономерности развития рыночных отношений в городском хозяйстве. Основные задачи планирования и организации инфраструктуры городского хозяйства. Методологические основы анализа социально-экономического развития городов. Циклично-волновая динамика социальноэкономических процессов на разных стадиях жизненного цикла данного типа поселения. Методы и статистические показатели, используемые для анализа, организации и управления экономического и социального развития муниципального хозяйства.

Тема 4 Основные задачи планирования и управления развитием подсистем городского хозяйства.

Городское хозяйство как объект управления. Цели и принципы управления городским хозяйством. Показатели уровня развития городского хозяйства. Разграничение полномочий в сфере жизнеобеспечения поселений между уровнями власти в Российской Федерации. Специфика управления городским хозяйством. Принципы, методы и функции, лежащие в основе руководства объектами городского хозяйства руководством города, главами местных администраций. Взаимодействие отраслей городского хозяйства друг с другом, с потребителями, согласование деятельности территориальных и отраслевых органов управления. Планирование комплексного социально-экономического развития муниципальных образований. Основные стратегические технологии на разных стадиях управления социально-экономическим развитием города, учитывающей как внешнюю среду, так и внутренние факторы городского развития. Основные элементы и их взаимодействие в системе управления развитием городского хозяйства, экономики города в целом. Выбор оптимального управленческого подхода к формированию политики города. Комплексность развития территории. Определение сфер интересов и ответственности отраслевых и территориальных органов для эффективного управления городским (муниципальным) хозяйством.

Тема 5 Социальная инфраструктура и потребности населения.

Город как социальное явление. Социальная инфраструктура: основные задачи функционирования, состав и структура. Основная сущностная характеристика социальной инфраструктуры. Основные требования к организации социальной инфраструктуры городов, муниципальных образований. Муниципализация объектов социальной инфраструктуры – проблемы и пути решения. Основные подходы к оценке экономической эффективности социальной инфраструктуры регионов, городов муниципальных

образований. ИРЧП. Целевые программы развития социальной инфраструктуры РФ, РБ. Нормативная база как средство государственного регулирования развития социальной инфраструктуры. Потребности населения как исходный пункт определения параметров и критериев социальной инфраструктуры региона, города. Необходимость прогнозирования объема и структуры потребностей жителей при разработке комплексных программ социально-экономического развития города, муниципального образований.

Тема 6 ЖКХ как наиболее крупная составляющая городского хозяйства

ЖКХ - как наиболее крупная составляющая городского хозяйства. Виды предприятий ЖКХ и оказываемых ими услуг. Совокупность количественных и качественных показателей для оценки уровня развития ЖКХ. Классификация основных технологических форм подотраслей ЖКХ. Тенденции функционирования и развития ЖКХ на современном этапе в РФ, РБ. Особенности производственно-эксплуатационной деятельности предприятий коммунального обслуживания. Особенности организации управления жилищнокоммунальным хозяйством. Система управления технологическими предприятиями ЖКХ. Система управления ремонтно-эксплуатационными предприятиями ЖКХ. Совершенствование производственной структуры управления предприятиями ЖКХ. Совершенствование организационной структуры управления предприятий ЖКХ.

Тема 7 Жилищное хозяйство.

Жилищное хозяйство. Социально-экономическая роль жилищного хозяйства в обществе и жизнедеятельности людей. Жилищная проблема в РФ, РБ, основные пути решения на современном этапе. Доступность жилья. Основные причины межрегиональных различий по вводу жилья в России. Изменение отношений собственности в жилищной сфере. Жилищный фонд. Классификация жилых зданий. Оценка жилищного фонда: основные технико-экономические показатели. Основные причины расхода энергоресурсов в жилищном фонде российских городов. Пути решения проблемы энергетических кризисов в регионах. Организация основных видов работ по содержанию и развитию жилищного фонда. Развитие и содержание жилищного фонда. Организация обеспечения сохранности и эксплуатации жилых зданий за счет технического обслуживания, санитарного содержания, текущего, капитального ремонта, реконструкции и модернизации. Характеристика основных способов управления многоквартирными домами по Жилищному кодексу РФ

Тема 8 Ресурсообеспечение городов.

Организация водоснабжения и водоотведения городов. Система водоснабжения, признаки классификации. Схема водоснабжения населенных мест, поверхностные и подземные источники водоснабжения. Водопотребление. Основные виды потребления воды и их нормы. Методы очистки и обеззараживания воды. Очистка сточных вод и утилизация осадков. Коммунальная энергетика. Организация теплоснабжения городов, основные задачи. Недостатки современной системы теплоснабжения российских городов. Организация электроснабжения городов. Режим работы городских электросетей, нагрузка потребителей. Основные пути рационализации режимов электропитания в городах. Основные задачи местных администраций и региональных властей при подготовке к отопительному сезону: комплексный анализ и выработка первоочередных мероприятий для избежания энергетических кризисов в регионах. Газоснабжение городов. Организационная структура и управление газовым хозяйством городов и населенных пунктов. Особенности организации газового хозяйства крупных городов. Сезонные, суточные и часовые режимы потребления газа. Пути решения проблемы неравномерности газопотребления в современных условиях.

Тема 9 Транспортная инфраструктура.

Транспортная сеть города, требования предъявляемые к транспортной сети городов. Транспортная инфраструктура, характеристика элементов транспортной инфраструктуры.

Проблемы и современные тенденции развития транспорта в России. Городской транспорт, признаки классификации. Показатели, используемые для анализа потребностей населения в перевозках и рациональной организации движения транспорта. Городской пассажирский транспорт (ГПТ). Городской электрический транспорт (ГЭТ), наиболее важные технические показатели подвижного состава городского электротранспорта (ПС ГПТ). Коэффициент использования ПС. Основы организации движения ГЭТ. Особенности управления транспортным комплексом города. Функции и задачи муниципального управления транспортом. Опыт муниципальных образований по решению проблемы эффективности общественного транспорта.

Тема 10 Внешнее благоустройство городов.

Внешнее благоустройство городов. Устройство городских улиц и дорог, основные категории улиц и дорог в соответствии с назначением. Скоростные дороги. Магистральные улицы. Улицы и дороги местного значения. Уличная сеть, ее основные элементы. Инженерное благоустройство и оборудование элементов уличной сети. Подходы к проектированию городских улиц и дорог в градостроительстве. Архитектурно-планировочная композиция города. Жилая территория. Планировка площадок. Покрытие дорожек и площадок. Освещение транспортных магистралей. Освещение жилых районов и пешеходных зон. Архитектурное освещение. Оптимальная система освещения для различных функциональных зон эксплуатируемого или проектируемого участка застройки. Зеленое хозяйство, основные задачи и функции. Значение зеленых насаждений в современных городах. Классификация зеленых насаждений населенных пунктов по основному и дополнительному функциональному назначению. Санитарно-гигиеническая, рекреационная, структурно-планировочная, декоративно-художественная функции зеленых насаждений. Виды зеленых насаждений в городе. Зеленые насаждения общего, ограниченного пользования и специального назначения. Организация озеленения в городах. Строительство и эксплуатация зеленых насаждений. Санитарная очистка городов. Сбор, вывоз и утилизация бытовых и производственных отходов в городах. Полигоны по захоронению отходов. Проблемы организации работ по утилизации отходов в современных условиях, основные пути решения. Мусоросжигание и мусоропереработка: достоинства и недостатки. Методы организации работ по удалению твердых бытовых отходов из жилых зон. Пневмовакуумная система удаления отходов из мест образования.

Тема 11 Технико-экономический анализ организации инфраструктуры микрорайона.

Отрасли муниципального хозяйства удовлетворяющие потребности материального и бытового характера. Основные типы предприятий: бытовое обслуживание; торговля; общественное питание; ремонтно-строительное производство; связь; складское хозяйство; гостиницы, мотели, пансионаты; банно-прачечное хозяйство; ритуальные услуги. Общие свойства перечисленных видов деятельности. Организация данных видов услуг на конкурентных началах. Политика муниципальных властей. Баланс территории микрорайона как один из методов анализа застройки, планировки и благоустройства жилых микрорайонов. Показатели, характеризующие планировку микрорайона. Показатели, характеризующие уровень благоустройства. Капитальные вложения и ежегодные эксплуатационные расходы в застройку, внешнее благоустройство и инженерное оборудование территории. Обеспеченность микрорайона жилого района культурно-бытовыми учреждениями. Микрорайон – первая ступень организации учреждений всех видов общественного обслуживания, призванных удовлетворить первичные повседневные культурно-бытовые и учебно-воспитательные потребности жителей. Жилой район – вторая ступень обслуживания. Организация учреждений жилого района учреждениями периодического пользования с более редкой частотой посещения. Учреждения обслуживания общегородского значения – третья ступень, организация и размещение в центрах более высокого порядка, или на специальных территориях. Радиусы

обслуживания жителей культурно-бытовыми учреждениями. Проверка условий освещения жилых домов и участков культурно-бытовых учреждений.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1 Современный город как система. Градообразующие и градообслуживающие комплексы.

1. Город как элемент социально-поселенческой структуры общества, факторы, определяющие развитие современных городов. 2. Структура города. 3. Градообразующие и градообслуживающие комплексы, отрасли и объекты, включаемые в них. 4. Факторы определяющие приоритетные развитие градообразующих отраслей перед градообслуживающими. 5. Современные тенденции изменения структуры города на примере малых и крупных городов России.

Тема 2 Инфраструктура как категория региональной экономики.

1. Этапы эволюции и факторы, способствующие развитию феномена городской специализации. 2. Инфраструктура как категория экономики субъекта федерации. Основные подходы к классификации инфраструктуры: по назначению, по размещению, по управлению, по диапазону охватываемых услуг. 3. Основные виды объектов городской инфраструктуры: состав отраслей, характеристика услуг, формы экономической организации. 4. Значение инфраструктуры муниципального образования в его жизнеобеспечении. 4. Инфраструктура услуг жизнеобеспечения.

Тема 3 Городское хозяйство как подсистема города.

1. Городское хозяйство как подсистема города, взаимосвязь отраслей городского хозяйства с отраслями градообразующей базы. 2. Роль и особенности городского хозяйства в обеспечении жизнедеятельности города. 3. Факторы, влияющие на развитие городского хозяйства. 4. Классификация отраслей городского хозяйства по критерию назначения и характеру использования предоставляемых услуг. 5. Комплексный подход к решению вопросов городского хозяйства и координации деятельности отдельных его предприятий. 6. Основные задачи планирования и организации инфраструктуры городского хозяйства.

Тема 4 Основные задачи планирования и управления развитием подсистем городского хозяйства.

1. Городское хозяйство как объект управления. 2. Показатели уровня развития городского хозяйства. 3. Разграничение полномочий в сфере жизнеобеспечения поселений между уровнями власти в Российской Федерации. 4. Специфика управления городским хозяйством. 5. Планирование комплексного социальноэкономического развития муниципальных образований. 6. Комплексность развития территории.

Тема 5 Социальная инфраструктура и потребности населения.

1. Социальная инфраструктура: основные задачи функционирования, состав и структура. 2. Основные требования к организации социальной инфраструктуры городов, муниципальных образований. 3. Целевые программы развития социальной инфраструктуры РФ. 4. Нормативная база как средство государственного регулирования развития социальной инфраструктуры.

Тема 6 ЖКХ как наиболее крупная составляющая городского хозяйства

1. ЖКХ - как наиболее крупная составляющая городского хозяйства. Виды предприятий ЖКХ и оказываемых ими услуг. 2. Совокупность количественных и качественных показателей для оценки уровня развития ЖКХ. 3. Классификация основных технологических форм подотраслей ЖКХ. 4. Особенности производственно-эксплуатационной деятельности предприятий коммунального обслуживания. 5. Система

управления ремонтноэксплуатационными предприятиями ЖКХ. 6. Совершенствование производственной структуры управления предприятий ЖКХ.

Тема 7 Жилищное хозяйство.

1. Социально-экономическая роль жилищного хозяйства в обществе и жизнедеятельности людей. Жилищная проблема в РФ. 2. Основные причины межрегиональных различий по вводу жилья в России. 3. Жилищный фонд. Классификация жилых зданий. Оценка жилищного фонда: основные техникоэкономические показатели. 4. Основные причины расхода энергоресурсов в жилищном фонде российских городов. Пути решения проблемы энергетических кризисов в регионах. 5. Характеристика основных способов управления многоквартирными домами по Жилищному кодексу РФ.

Тема 8 Ресурсообеспечение городов.

1. Организация водоснабжения и водоотведения городов. Система водоснабжения, признаки классификации. 2. Коммунальная энергетика. Организация теплоснабжения городов, основные задачи. 3. Организация электроснабжения городов. Основные пути рационализации режимов электропитания в городах. 4. Основные задачи местных администраций и региональных властей при подготовке к отопительному сезону: комплексный анализ и выработка первоочередных мероприятий для избежания энергетических кризисов в регионах. 5. Газоснабжение городов.. Особенности организации газового хозяйства крупных городов. 6. Пути решения проблемы неравномерности газопотребления в современных условиях.

Тема 9 Транспортная инфраструктура.

1. Транспортная инфраструктура, характеристика элементов транспортной инфраструктуры. 2. Проблемы и современные тенденции развития транспорта в России. 3. Городской транспорт, признаки классификации. 4. Основы организации движения ГЭТ. Особенности управления транспортным комплексом города. 5. Функции и задачи муниципального управления транспортом. Опыт муниципальных образований по решению проблемы эффективности общественного транспорта.

Тема 10 Внешнее благоустройство городов.

1. Внешнее благоустройство городов. 2. Уличная сеть, ее основные элементы. Инженерное благоустройство и оборудование элементов уличной сети. 3. Подходы к проектированию городских улиц и дорог в градостроительстве. Архитектурнопланировочная композиция города. 4. Освещение транспортных магистралей. 5. Зеленое хозяйство, основные задачи и функции. Значение зеленых насаждений в современных городах. 6. Санитарная очистка городов.

Тема 11 Техничко-экономический анализ организации инфраструктуры микрорайона.

1. Отрасли муниципального хозяйства, удовлетворяющие потребности материального и бытового характера. 2. Показатели, характеризующие планировку микрорайона. 3. Показатели, характеризующие уровень благоустройства. 4. Капитальные вложения и ежегодные эксплуатационные расходы в застройку, внешнее благоустройство и инженерное оборудование территории. 5. Обеспеченность микрорайона жилого района культурно-бытовыми учреждениями.

Требования к самостоятельной работе студентов

4.1.7. 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.

4.1.8. Фонд оценочных средств

4.1.8.1. 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
Современный город как система. Градообразующие и градообслуживающие комплексы.	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1	Опрос, интерактивное задание.
Инфраструктура как категория региональной экономики.	ОПК-2.2 ОПК-2.3	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
Городское хозяйство как подсистема города.	ОПК-2.4 ОПК-3.1	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
Основные задачи планирования и управления развитием подсистем городского хозяйства.	ОПК-3.2	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контролируемой	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
Социальная инфраструктура и потребности населения.		Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
ЖКХ как наиболее крупная составляющая городского хозяйства		Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
Жилищное хозяйство.		Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
Ресурсообеспечение городов.		Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
Транспортная инфраструктура.		Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
Внешнее благоустройство городов.		Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.
Техникоэкономический анализ организации инфраструктуры микрорайона.		Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование.

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

Типовые вопросы

1. Что такое инфраструктура городского хозяйства? 2. Какую проблему текущего состояния инфраструктура городского хозяйства России Вы считаете основной и почему? 3. При каких условиях Вы могли бы работать в сфере инфраструктуры городского хозяйства? Что для этого должна сделать власть города? 4. Управление основными фондами инфраструктуры городского хозяйства. 5. Основные проблемы текущего состояния инфраструктура городского хозяйства в г. Москве. 6. Формирование и реализация политики в области инфраструктура городского хозяйства. 7. Инструменты государства в осуществлении промышленной политики. 8. Субъекты инновационной инфраструктуры. 9. Кластерный подход формирования отраслевых зон. 10. Рейдерство – как экономическая категория. 11. Стратегия управления предприятиями инфраструктуры городского хозяйства. 12. Факторы повышения эффективности инфраструктура городского хозяйства в Москве 13. Основные проблемы ЖКХ г. Москвы и пути их решения. 14. Основные проблемы транспорта г. Калининграда и пути их решения

Типовые проблемно-аналитические задания

Задание 1. Что такое комплексные целевые программы и зачем они нужны? Приведите примеры.

Задание 2. Представьте себя на месте руководителя КЦП: что необходимо Вам для деятельности?

Задание 3. Если бы Вы имели возможность для принятия решения, какую бы целевую программу Вы предложили бы для реализации в г. Калининград в интересах жителей города.

Типовые тесты

1. Городское хозяйство включает в себя следующие элементы:

а) муниципальные предприятия; б) государственные предприятия; в) предприятия иных форм собственности (немуниципальные), деятельность которых направлена на

реализацию интересов населения; г) государственные органы власти; д) общественные фонды; е) органы местного самоуправления.

2. К вторичному сектору экономики относят:

а) производство легковых автомобилей; б) рекрутинг; в) сельскохозяйственную деятельность; г) туристическое обслуживание; д) ведение домашнего хозяйства наёмным персоналом; е) строительство школ, больниц.

3. Способ управления многоквартирным домом, основанный на формировании некоммерческой организации, объединение собственников помещений в таком доме для совместного управления комплексом недвижимого имущества, обеспечения эксплуатации этого комплекса, владения, пользования и в установленных законодательством пределах распоряжения общим имуществом в таком доме – это:

а) Товарищество собственников жилья; б) Жилищный кооператив; в) Управляющая организация; г) непосредственное управление жильцами многоквартирного дома.

4. К муниципальной собственности относят:

а) общественные фонды; б) государственные предприятия; в) имущество органов местного самоуправления; г) муниципальные предприятия; д) местный бюджет; е) предприятия иных форм собственности (немunicipальные), деятельность которых направлена на реализацию интересов населения.

5. Товарищество собственников жилья может включать:

а) только жители одного подъезда; б) все варианты допустимы; в) только жителей одного многоквартирного дома; г) несколько домов, расположенных в разных микрорайонах города.

6. Заключать договоры на жилищно-коммунальные услуги при выборе такого способа управления многоквартирным домом как непосредственное управление могут:

а) председатель; б) правление; в) общее собрание; г) конференция; д) непосредственно жители.

7. Управляющая организация может управлять:

а) только одним многоквартирным домом; б) все варианты допустимы; в) несколькими домами, с земельными участками, расположенными на общем земельном участке или нескольких соседних земельных участках; г) несколькими многоквартирными домами, расположенными в разных микрорайонах города.

8. Какие виды деятельности можно отнести к четвертичному сектору?

а) производство легковых автомобилей; б) рекрутинг; в) сельскохозяйственную деятельность; г) туристическое обслуживание; д) ведение домашнего хозяйства наёмным персоналом; е) строительство школ, больниц.

9. В составе недвижимости применительно к городскому рынку можно выделить:

а) земельный участок; б) жилое помещение; в) автодороги; г) нежилое помещение; д) предприятие; е) здания и сооружения.

10. Заключать договоры на жилищно-коммунальные услуги при выборе такого способа управления многоквартирным домом как жилищный кооператив могут:

а) председатель; б) правление; в) общее собрание; г) конференция; д) непосредственно жители.

11. Решения по изменению устава жилищного кооператива могут принимать:

а) председатель; б) правление; в) общее собрание; г) конференция.

12. Плотность транспортной сети зависит от:

а) количества жителей в городе; б) типа планировочной структуры города; в) климатических условий города.

13. Проблемы оснащения магистральной улично-дорожной сети необходимыми транспортными сооружениями – мостами, путепроводами, транспортными развязками, относятся к проблемам:

а) территориального комплекса города; б) строительного комплекса города; в) транспортного комплекса города.

14. Функция центра города – это...

а) культурная; б) политическая; в) комплексный набор функций, реализуемых общегородским центром.

15. Спецификой городского центра является:

а) минимальная плотность размещения функций; б) полифункциональность, максимальная по сравнению с другими участками плотность размещения функций; в) транспортная разгруженность.

16. Связь с планировкой города и пропускной способностью улично-дорожной сети учитывается при управлении:

а) транспортным комплексом города; б) строительным комплексом города; в) территориальным комплексом города.

17. Подземные источники водоснабжения, которые устанавливаются для защиты водоносного горизонта от микробиологического загрязнения относятся:

а) к границам первого пояса зоны санитарной охраны; б) к границам второго пояса зоны санитарной охраны. в) к границам третьего пояса зоны санитарной охраны.

18. В зависимости от субъекта потребительского рынка не выделяют:

а) рынки недвижимости; б) рынки потребителей; в) рынки производителей; г) рынки промежуточных продавцов и потребителей.

19. Среди региональных потребительских рынков наиболее важная роль отводится рынку:

а) информации; б) недвижимости; в) труда; г) средствам производства.

20. Интенсивность конкуренции на потребительском рынке города не зависит от:

а) модели рынка (совершенный или несовершенный рынок); б) формы рынка по количественному распределению участников на стороне предложения и спроса; в) стадии жизненного цикла товара, представленного на рынке; г) организационно-правовой формы бизнеса.

Типовые проблемные задачи

Задание 1 Рассмотрите следующее утверждение:

«Возникновение крупного моноцентричного города XIX в. было чистой случайностью, результатом определенной последовательности технических достижений в области транспорта в XIX и XX вв

. Если бы эта последовательность нововведений была несколько иной, то крупный моноцентрический город никогда бы не появился. Вместо этого мы перешли бы от небольших городков XVIII в. непосредственно к крупному полицентрическому городу, который мы видим сегодня».

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите нововведения, которые в XIX в. привели к появлению крупного моноцентрического города и развитию полицентрического города XX-XXI вв.

2. Объясните, как смена последовательности нововведений могла бы привести к появлению крупных полицентрических городов.

Задание 2 Предположим, что вам принадлежит многоквартирный дом, доход от квартирной платы в котором не позволяет покрывать издержки. У вас два варианта действий: 1) можно снести здание и открыть на его месте автостоянку; 2) можно отказаться от прав на здание. Предположим, что снос обойдется вам в 20 тыс. долл., а годовая прибыль от автостоянки составит 1500 долл.

Ответьте на вопросы: 1. Какие условия породили эту проблему? 2. Что вы будете делать: сносить дом или отказываться от права на него? 3. Если вам не хватает информации, чтобы ответить на этот вопрос, перечислите информацию, которая вам необходима, и объясните, как вы собираетесь ее использовать. 4. Существуют ли аналогичные проблемы в современном российском обществе?

Типовые ситуационные задачи:

Типовые ситуационные задачи: Задание 1 Современная экономика имеет свойство развиваться в соответствии с определенными циклами (их еще называют «волнами»). За

периодом бурного роста всегда следует стагнация, а за ней – спад, который через некоторое время заменяет сначала слабый, а затем увеличивающийся по темпам рост.

Жизнь мегаполиса подвержена тем же законам, что и макроэкономика, отличаются разве что конкретные проявления и масштабы.

В частности, любой крупный город имеет различные по характеристикам районы: есть «элитные» районы, которые населяют топ-менеджеры, крупные предприниматели и другие богатые люди – в них низкий уровень преступности, развитая инфраструктура и хорошая экология, есть «промзоны», где живут трудящиеся предприятий, пролетариат – там дешевые магазины, низкая стоимость жилья и все «прелести» населения с низким уровнем образования (уровень криминальности, захламленная территория, много мусора и т.п.); есть «спальные» районы, где обитают «белые воротнички» – там неразвитая инфраструктура, но преимущественно массовая застройка; есть также «окраины», «торговые коридоры» и «центральная часть города».

Стоимость недвижимости (в частности, основной ее составляющей – земли) зависит в первую очередь от ее местоположения, поэтому характеристика района играет одну из основных ролей в определении стоимости объекта недвижимости. Вместе с тем, структура районов любого города – не статична, характеристика каждого из них динамично меняется с течением времени. Это обусловлено как естественными причинами (расположение рек, роза ветров, характеристика почв и тектонических плит, качество воды и воздуха), так и такими понятиями, как «престиж», «комфорт». Многие люди готовы платить за такие слабо осязаемые вещи, как «соседство по даче» с членами правительства или «близость к офису конкурентов».

На фоне таких процессов неизбежно будут образовываться районы, к которым внимание девелоперов и властей будет минимальным – на «загнивающих» территориях могут возникать криминальные конфликты, аварии в коммуникациях, транспортные проблемы, своевременное решение которых будет упираться в нерасторопность коммунальных служб, обусловленное низким доходом жителей: власти (в виде различного 36 рода служб), при прочих равных, будут уделять внимание в приоритетном порядке благополучным районам, поскольку это выгодно им с экономической точки зрения.

С нарисованной выше апокалиптической картиной постоянно сталкиваются власти различных американских городов, начиная примерно с середины прошлого века. И, решая одни и те же специфичные проблемы, год от года вырабатывался относительно постоянный алгоритм, суть которого состоит в появлении института редевелоперских агентств (redevelopment agencies). Редевелопмент – это реконструкция отдельных объектов недвижимости, групп зданий (фабрик, заводов), районов или целых населенных пунктов с целью более эффективного их использования. При этом со стороны местных властей могут ставиться дополнительные цели или ограничения, связанные с социальным положением объекта, подвергающегося редевелопменту. Надо заметить, что забота о социальном благополучии тех или иных районов – дело в США не столько благородное, сколько выгодное: львиная доля доходов местных бюджетов заключается в налоге на имущество, а если стоимость недвижимости падает – снижаются и доходы города. Таким образом, городу просто невыгодно даже с экономической точки зрения появление неблагополучных районов.

Механизм работы редевелоперских агентств примерно следующий. Городские власти (именно они чаще всего являются инициатором процесса редевелопмента) создают редевелоперское агентство, которое получает карт-бланш на определенное время, в течение которого фактически не работают рыночные механизмы на определенной территории: агентство разрабатывает план, в соответствии с которым, отдельные элементы инфраструктуры района (или всего населенного пункта) преобразуются, некоторые – упраздняются, какие-то – создаются заново. Здания обновляют фасад, многие – сносятся для возведения более современных или больших по размеру.

Многие предприятия сферы услуг (избыточные или вредные для города, по мнению агентства) выкупаются и упраздняются, либо переносятся на другую территорию.

Непосредственным исполнением плана занимается нанимаемый высокопрофессиональный девелопер с идеальной репутацией, а контроль за деятельностью агентства лежит в рамках компетенции местных властей, жителей района и работников предприятия (если редевелопмент затрагивает преимущественно одно предприятие).

Вопросы и задания:

1. Что такое редевелопмент?
2. Раскройте понятие мегаполис в обыденном и научном понимании.
3. Что такое функциональное зонирование территории города? На какие составляющие делится территория города в рамках функционального зонирования?
4. В каких частях города располагаются элитные кварталы, промышленные зоны и спальные районы? Какие факторы определяют данное размещение в рамках зонирования территории города?
5. Перечислите факторы определяющие стоимость недвижимости.
6. Что такое роза ветров? Как она влияет на морфологию экономического пространства города?
7. Какой вид зонирования городского пространства рассматривает эти особенности территории?
8. Кто такие девелоперы? Какова их роль в экономическом развитии города?
9. Что такое джентрификация? Какую роль играет редевелопмент в процессе джентрификации?

4.1.8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Принципы классификация городов. Классификация городов в РФ.
2. Функции городов.
3. Факторы развития городов в историческом и современном аспектах.
4. Применение инструментов микроэкономики при анализе городского хозяйства.
5. Непроизводственная сфера как социально-экономическая категория. Роль и место непроизводственной сферы в системе общественного разделения труда.
6. Мировые тенденции развития непроизводственной сферы.
7. Торговля как сфера трудовой деятельности. Ее роль в системе общественного разделения труда. Особенности торговой сферы в городах.
8. Бытовое обслуживание населения как отрасль городского хозяйства. Основные проблемы ее развития в городах России.
9. Структура финансовой сферы городского хозяйства. Основные проблемы ее становления и функционирования в России.
10. Непроизводственная сфера как социально-экономическая категория. Роль и место непроизводственной сферы в системе общественного разделения труда.
11. Основные статьи дохода и расхода городского бюджета. Проблема исполнения текущего и принятия будущего бюджета города.
12. Здравоохранение как отрасль социальной сферы городского хозяйства.
13. Экономика медицинского учреждения. Реформы здравоохранения.
14. Система образовательных учреждений: типы и классификация. Проблемы их функционирования в городах современной России.
15. Система учреждений досуга и культуры как отрасли социальной сферы городского хозяйства.
16. Культура как отрасль непроизводственной сферы, ее роль в системе городского хозяйства. Система органов управления городскими учреждениями культуры.
17. Учреждения культуры: виды и типы. Особенности хозяйственного механизма. Проблемы функционирования учреждений культуры в городах. Нормативы расчета потребности и обеспеченности населения учреждениями культуры.
18. Учреждения физической культуры и спорта: их роль в формировании и функционировании социальной сферы городского хозяйства. Типы предприятий физкультуры и спорта, особенности их финансирования и управления.
19. Жилищно-коммунальное хозяйство в России. Проблемы его функционирования и финансирования в условиях рыночной экономики.
20. Понятие кондоминиума. Товарищества собственников жилья в городах России.
21. Коммунальное

хозяйство как отрасль городского хозяйства. Понятие и структура коммунальных услуг. Коммунальное хозяйство и инфраструктура. 22. Предприятия жилищно-коммунального хозяйства: понятие, структура, проблема. 23. Социальная роль жилья в обществе. Жилищная реформа в России. 24. Городской пассажирский транспорт: мировые и отечественные проблемы. 25. Транспортные проблемы мегаполисов и возможные пути их решения. 26. Основные группы факторов, определяющие социально-экономическую ситуацию на территории города и соотношение отраслей городского хозяйства. 27. Концепция развития градообразующих и градообслуживающих отраслей в городах величины в России. 28. Полифункциональные и монофункциональные города, специфика их городского хозяйства. 29. Градообразующие виды услуг и их значение в городах разной людности. 30. Основные показатели уровня социально-экономического развития города. Их практическое значение. 31. Взаимосвязь рынка городской земли и рынка жилья. 32. Основные факторы, определяющие стоимость жилья. Финансирование воспроизводства жилья. 33. Административные и экономические методы управления городским хозяйством. 34. Основы финансово-экономической деятельности местного самоуправления. 35. Формирование финансовой базы местного самоуправления. 36. Содержание и особенности финансовых отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве. 37. Структура и состав жилищно-коммунального хозяйства в городах России. 38. Характеристика оборотных средств жилищно-коммунального хозяйства. 39. Особенности хозрасчета в жилищно-коммунальном хозяйстве городов России. 40. Структура доходов и расходов в жилищно-коммунальном хозяйстве городов России. 41 42. Принципы и направления формирования эффективного механизма управления городским хозяйством в России. 43. Структура государственных и муниципальных органов управления жилищно-коммунальным хозяйством в России. 44. Прогнозирование перспективного развития города. Основные показатели планов и программ стратегического развития. 45. Формирование стратегических альтернатив и выбор оптимального варианта стратегии развития города. 46. Основные формы привлечения финансовых ресурсов в жилищно-коммунальное хозяйство и капитальное строительство. 47. Содержание преобразований финансово-экономического механизма в жилищной сфере. 48. Понятие и виды тарифов на оплату коммунальных услуг в городах России. 49. Нормативная и правовая база реформы жилищно-коммунального хозяйства в России.

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	Включает нижестоящий	хорошо		71-85

	знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	уровень. Способность собирать, 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

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

Основная литература

1 Городское хозяйство: учеб. пособие / Т.Г. Морозова, Н.В. Иванова, В.Э. Комов [и др.]. — Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 361 с. - ISBN 978-5-9558-0123-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/765722>— Режим доступа: по подписке.

2 Лебедев, В. М. Технология и механизация процессов городского строительства и хозяйства : учебное пособие / В. М. Лебедев. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 330 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/10.12737/textbook_5bd70646c70b76.27614982. - ISBN 978-5-16-013564-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1846434>— Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Заборова, Е.Н. Городское управление: учебное пособие / Е.Н. Заборова. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 296 с. — ISBN 978-5-7996-1130-9. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/68234.html>

2. Романов, А.А. Государственное и муниципальное управление: учебное наглядное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Менеджмент» (профиль «Менеджмент организации») / А.А. Романов, В.П. Басенко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 75 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76914.html>

4.1.10. 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

4.1.11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

4.1.12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

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

Для проведения 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.

4.2 Программа дисциплины «Проект "Инфраструктурные решения для развития города"»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Инфраструктурные решения для развития города».
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

4.2.1. Наименование дисциплины: «Проект «Инфраструктурные решения для развития города»».

Цель изучения дисциплины: сформировать компетенции в области самостоятельной разработки, оформления и публичной защиты исследовательского проекта, направленного на создание инфраструктурных решений для устойчивого развития городской среды.

4.2.2. 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	Знать: методы формирования технологической концепции объектов городской инфраструктуры; тренды цифровизации городской среды; принципы выбора технологических решений; методы оценки технологической зрелости; нормативно-правовую базу цифровизации городского хозяйства. Уметь: формировать технологическую концепцию развития объектов городской инфраструктуры; обосновывать выбор технологических решений; адаптировать концепции под масштаб муниципальных программ. Владеть: навыками разработки технологических концепций и дорожных карт; навыками анализа технологических трендов; навыками презентации технологических решений.
	ОПК-1.2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	Знать: этапы внедрения технологических новаций в инфраструктурных организациях; подходы к управлению изменениями; инструменты оценки рисков и эффективности; методы подготовки персонала; механизмы государственной поддержки инноваций. Уметь: определять меры по внедрению технологических новаций; разрабатывать планы пилотирования; оценивать риски и эффективность; формировать программы подготовки персонала. Владеть: навыками проектирования процессов внедрения новаций; навыками оценки инновационных проектов; навыками взаимодействия с технологическими партнёрами.
	ОКУ-1.3 Демонстрирует умение работать с основными с	Знать: назначение программных продуктов в сфере управления городской инфраструктурой (ГИС, САПР, BIM,

	программными продуктами в профессиональной сфере	системы управления проектами); принципы работы с офисным ПО; основы систем бизнес-аналитики; требования информационной безопасности. Уметь: применять программные продукты для решения профессиональных задач; работать с ГИС-системами; использовать системы управления проектами; применять инструменты визуализации данных. Владеть: навыками работы в профессиональных программных средах; навыками подготовки аналитических отчётов и дашбордов; навыками использования облачных платформ.
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса	Знать: теории стратегического управления инфраструктурными организациями; методы формирования миссии и стратегических целей; подходы к разработке стратегий развития инфраструктуры; принципы каскадирования целей; методы согласования стратегий с приоритетами территориального развития. Уметь: формулировать направления стратегического управления инфраструктурными организациями; разрабатывать стратегические документы; определять приоритеты развития инфраструктуры; согласовывать цели с задачами территориального развития. Владеть: навыками разработки стратегических документов и дорожных карт; навыками фасилитации стратегических сессий; навыками каскадирования целей и построения KPI.
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций	Знать: методы анализа деятельности инфраструктурных организаций; методы моделирования организационных процессов и систем; подходы к стратегическому планированию; инструменты прогнозирования; методы оценки эффективности и износа инфраструктурных объектов. Уметь: применять методы анализа, моделирования и стратегического планирования; строить модели организационных процессов; разрабатывать прогнозные сценарии; проводить комплексную оценку эффективности.

		Владеть: навыками работы с инструментами бизнес-анализа и моделирования; навыками построения прогнозных моделей; навыками визуализации результатов анализа.
	ОПК-2.3 Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций	Знать: методы организационной диагностики инфраструктурных организаций; подходы к организационному проектированию; инструменты оценки организационной эффективности; методы выявления «узких мест»; принципы реинжиниринга бизнес-процессов. Уметь: определять виды работ по организационной диагностике; проводить диагностику процессов и структур; разрабатывать проектные решения по оптимизации; формировать программы организационного развития. Владеть: навыками проведения организационной диагностики; навыками проектирования организационных структур и процессов; навыками разработки регламентов и должностных инструкций.
	ОПК-2.4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	Знать: методы и инструменты стратегического контроля (KPI, BSC, OKR, аудит); подходы к оценке достижения стратегических целей; методы анализа отклонений; принципы внутреннего контроля и риск-менеджмента; нормативно-правовую базу отчётности и контроля. Уметь: осуществлять стратегический контроль инфраструктурных организаций; разрабатывать системы KPI; анализировать отклонения; проводить внутренний аудит; подготавливать управленческую отчётность. Владеть: навыками построения BSC и дашбордов; навыками управленческого аудита; навыками подготовки отчётов; навыками работы с системами мониторинга.
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	Знать: требования ISO 9000, ISO 14001, ISO 45001 и интегрированных систем; принципы построения СМК в инфраструктурных организациях; методы разработки документации СМК; подходы к интеграции систем; этапы внедрения и сертификации; методы внутреннего аудита.

	том числе ИСО 9000, интегрированные системы	Уметь: разрабатывать документацию СМК для инфраструктурных организаций; внедрять элементы СМК; проводить внутренние аудиты; формировать цели и показатели качества; обеспечивать интеграцию СМК со стратегическим управлением. Владеть: навыками разработки документации СМК; навыками проведения внутренних аудитов; навыками анализа соответствия процессов требованиям ISO.
	ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов в избранной профессиональной сфере	Знать: требования нормативно-правовых актов в области качества инфраструктурных услуг; методы оценки качества (SERVQUAL, NPS, CSI); стандарты качества в ЖКХ, транспорте, дорожном хозяйстве; подходы к сертификации; методы сбора обратной связи. Уметь: оценивать качество инфраструктурных услуг; применять методы измерения удовлетворённости; выявлять несоответствия стандартам; разрабатывать программы повышения качества; готовить заключения по результатам оценки. Владеть: навыками проведения сервис-аудита; навыками разработки инструментов опроса; навыками анализа данных; навыками формирования программ повышения качества.

4.2.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проект «Инфраструктурные решения для развития города»» представляет собой дисциплину обязательной части блока дисциплин учебного плана (Б1.О.09.02) и является составной частью модуля «Управление развитием городской инфраструктуры».

4.2.4. 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), 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

4.2.5. 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Вводная лекция: методика выполнения исследовательского проекта (структура, этапы, требования)	- Структура исследовательского проекта (титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список источников, приложения); - Этапы выполнения проекта: выбор темы, сбор и анализ литературы, формулирование цели и задач, выбор методов, сбор и анализ данных, формулирование выводов и предложений, оформление; - Требования к объёму, содержанию и оформлению проекта; - Критерии оценивания исследовательского проекта; - Правила подготовки презентации и публичной защиты проекта; - Требования к академической этике и оригинальности текста.
2	Публичная презентация и защита результатов исследовательского проекта	- Подготовка презентации результатов исследовательского проекта; - Структура и содержание устного доклада (актуальность, цель, задачи, методы, основные результаты, выводы, предложения); - Правила публичного выступления и аргументации результатов; - Ответы на вопросы комиссии и дискуссия; - Оценка и рефлексия результатов проектной деятельности.

4.1.6. 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. Вводная лекция: методика выполнения исследовательского проекта (структура, этапы, требования).

Тема 2. Публичная презентация и защита результатов исследовательского проекта.

Требования к самостоятельной работе студентов

Тема 1. Вводная лекция: методика выполнения исследовательского проекта.

1. Работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и методических рекомендаций по выполнению исследовательского проекта: структура проекта, этапы работы, требования к оформлению, критерии оценивания, правила подготовки презентации.

2. Самостоятельный сбор и анализ литературы по выбранной теме проекта; формулирование цели, задач и гипотез; выбор методов исследования; сбор и анализ эмпирических данных; оформление текста проекта.

3. Подготовка презентации и речи для публичной защиты проекта.

Тема 2. Публичная презентация и защита результатов исследовательского проекта.

1. Репетиция публичного выступления; доработка презентации и текста доклада по результатам консультаций с научным руководителем.
2. Подготовка ответов на возможные вопросы комиссии; формирование раздаточного материала.

4.1.7. 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 занятия.

На практических 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.

4.1.8. Фонд оценочных средств

4.1.8.1. 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. Вводная лекция: методика выполнения исследовательского проекта	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3,	Промежуточный отчёт о ходе выполнения проекта (обзор литературы, цель, задачи, методы)
2. Публичная презентация и		Защита исследовательского проекта

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контроли- руемой	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
защита результатов исследовательского проекта	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-2.4, ОПК-3.1, ОПК-3.2	(презентация, устный доклад, ответы на вопросы)

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

В качестве проверочных заданий обучающиеся выполняют исследовательский проект в соответствии с выбранной темой. В ходе выполнения проекта осуществляется текущий контроль в форме промежуточного отчёта о ходе работы.

Типовое задание — исследовательский проект:

1. Выбрать тему проекта из предложенного перечня или согласовать индивидуальную тему с преподавателем.
2. Подготовить обзор литературы по теме проекта.
3. Сформулировать цель, задачи, объект и предмет исследования.
4. Выбрать и обосновать методы исследования.
5. Провести анализ проблемной ситуации и сформулировать предложения по инфраструктурным решениям.
6. Оформить проект в соответствии с требованиями.
7. Подготовить презентацию и выступить с публичной защитой проекта.

Промежуточный контроль:

- Промежуточный отчёт о ходе выполнения проекта (обзор литературы, цель, задачи, методы, структура проекта) — проверяется преподавателем с выставлением оценки по БРС.

4.1.8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Проект «Инфраструктурные решения для развития города»» проводится в форме зачёта с оценкой, основанного на защите исследовательского проекта.

Для промежуточной аттестации студенту необходимо разработать, оформить и публично защитить итоговый исследовательский проект в области инфраструктурных решений для развития города. Проект должен включать следующие разделы:

1. Введение (актуальность, степень разработанности проблемы, цель, задачи, объект и предмет, методы, информационная база).
2. Теоретическая часть (обзор литературы, анализ подходов, концептуальная модель).
3. Аналитическая часть (анализ проблемной ситуации, выявление дефицитов и «узких мест»).
4. Проектная часть (разработка инфраструктурного решения, обоснование технологической, экономической и социальной эффективности).
5. Заключение (основные выводы, предложения, ограничения и перспективы исследования).
6. Список использованных источников.
7. Приложения (схемы, графики, таблицы, иллюстративный материал).

Примерный перечень исследовательских проектов:

1. Разработка концепции умного освещения городских пространств.
2. Проектирование велосипедной инфраструктуры (велодорожки, велопарковки, велопрокат).
3. Создание системы умных остановок общественного транспорта.
4. Разработка концепции озеленения и создания «зелёных коридоров» в городе.
5. Проект модернизации системы водоснабжения и водоотведения.
6. Разработка программы энергоэффективности муниципальных зданий и сооружений.
7. Проект создания общественных пространств формата «двор без машин».
8. Разработка системы мониторинга качества воздуха в городской среде.
9. Проектирование многоуровневых парковок и транспортных развязок.
10. Создание концепции цифровой платформы управления городским хозяйством.
11. Разработка проекта реконструкции набережной/променада.
12. Проект внедрения системы раздельного сбора и переработки отходов.
13. Разработка концепции доступной городской среды (универсальный дизайн).
14. Проект создания коворкингов и креативных кластеров на базе промышленных зон.
15. Разработка программы капитального ремонта дорожного покрытия с применением инновационных материалов.
16. Проект внедрения электротранспорта и зарядной инфраструктуры в городе.
17. Создание системы экомониторинга городской среды (водоёмы, почвы, шум).
18. Разработка концепции «15-минутного города» для конкретного района/микрорайона.
19. Проект цифровизации системы учёта и распределения тепловой энергии.
20. Разработка программы благоустройства дворовых территорий с элементами игровой и спортивной инфраструктуры.

Критерии оценивания исследовательского проекта:

1. Актуальность и обоснованность темы проекта (соответствие приоритетам развития городской инфраструктуры, наличие проблемного поля).
2. Степень проработанности теоретической базы (полнота и системность обзора литературы, глубина анализа подходов).
3. Качество анализа проблемной ситуации (обоснованность выявленных дефицитов, применение аналитических инструментов).
4. Логичность и обоснованность целей и задач исследования (соответствие цели задачам, конкретность, измеримость).
5. Качество применяемых методов исследования/проектирования (адекватность методов целям, корректность применения).
6. Обоснованность предлагаемых инфраструктурных решений (технологическая реализуемость, учёт специфики территории).
7. Степень проработки технологической, экономической и социальной эффективности предложений (наличие расчётов, оценок, сравнительного анализа).
8. Качество оформления проектной документации (соответствие требованиям к структуре, тексту, графике, схемам, списку источников).
9. Уровень самостоятельности выполнения (оригинальность подхода, глубина проработки, отсутствие заимствований без ссылок).
10. Качество публичной защиты проекта (структура доклада, презентация, аргументация результатов, ответы на вопросы).

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

Примерный перечень вопросов к защите проекта:

1. Обоснуйте актуальность выбранной темы проекта.

2. Какие теоретические подходы легли в основу вашего исследования?
3. Какие методы исследования вы применяли и почему?
4. Охарактеризуйте проблемную ситуацию в выбранной сфере городской инфраструктуры.
5. Какие «узкие места» и дефициты вы выявили в ходе анализа?
6. Обоснуйте предлагаемые инфраструктурные решения.
7. Как вы оценивали технологическую реализуемость проекта?
8. Какие экономические и социальные эффекты вы ожидаете от внедрения решений?
9. Какие риски сопряжены с реализацией проекта и как вы их учли?
10. Какие нормативно-правовые акты регламентируют выбранную сферу инфраструктуры?
11. Как ваш проект соотносится с приоритетами регионального/муниципального развития?
12. Какие стейкхолдеры заинтересованы в реализации вашего проекта?
13. Какие программные продукты и технологии вы использовали при разработке проекта?
14. Как вы обеспечивали качество и достоверность полученных результатов?
15. Какие перспективы дальнейшего развития исследования вы видите?

4.2.8.4. 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 более широких контекстах учебной и профессиональной	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных	хорошо		71-85

	деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	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

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

Основная литература

Захаров, Н. И. Государственное и муниципальное управление : учебник / под ред. проф. Н. И. Захарова. — М. : ИНФРА-М, 2024. — 289 с. — ISBN 978-5-16-019479-0.

Бестужева-Лада, И. В. Управление изменениями в организации : учебное пособие / И. В. Бестужева-Лада. — М. : ИНФРА-М, 2023. — 182 с. — ISBN 978-5-16-017123-4.

Котлер, Ф. Маркетинг менеджмент / Ф. Котлер, К. Л. Келлер. — 15-е изд. — М. : Питер, 2021. — 1120 с. — ISBN 978-5-4461-1495-1.

Дополнительная литература

Иванов, В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-16-004281-7.

Мухаев, Р. Т. Государственное и муниципальное управление : учебник / Р. Т. Мухаев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2024. — 477 с. — ISBN 978-5-16-019518-6.

ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования. — М. : Стандартиформ, 2015.

ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М. : Стандартиформ, 2015.

4.2.10. 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

4.2.11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

4.2.12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

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

Для проведения 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.

5 Программа практики

Не предусмотрена .

6 Программа итоговой аттестации по модулю

Определение результатов освоения модуля на основе вычисления оценки по каждому элементу модуля.

Оценка по модулю рассчитывается по формуле:

$$R_j^{\text{мод}} = \frac{k_1 R_1 + k_2 R_2 + k_3 R_3 + \dots + k_n R_n + k_{np} R_{np} + R_{кур}}{k_1 + k_2 + k_3 + \dots + k_{np}}$$

Где:

$R_j^{\text{мод}}$ – оценка по модулю

$k_1, k_2, k_3, \dots, k_n$ – зачетные единицы дисциплин, входящих в модуль

k_{np} – зачетные единицы по практике

$R_1, R_2, R_3, \dots, R_n$ – оценки по дисциплинам модуля

R_{np} – оценка по практике

$R_{кур}$ – оценка по курсовой работе

В случае, если по дисциплине предусмотрен зачет без оценки, то за оценку по дисциплине принимается «5».

В случае, если по модулю применяется балльно-рейтинговая система, то

$R_1, R_2, R_3, \dots, R_n$ – рейтинговые баллы студента по дисциплинам модуля

R_{np} – рейтинговые баллы студента по практике

$R_{кур}$ – рейтинговые баллы студента по курсовой работе

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Брендинг территории»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»»**

Квалификация выпускника:
специалист по стратегическому развитию сферы сервиса

Калининград
2026

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»

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.
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: «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
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	Знать: технологии и методы маркетинговых исследований рынка территории (дестинации, региона, города): первичные и вторичные данные, количественные и качественные методы; подходы к анализу целевых аудиторий территории (сегментация по геодемографическим, психографическим и поведенческим признакам); методы исследования имиджа территории, восприятия бренда и удовлетворённости стейкхолдеров; инструменты анализа конкурентной среды территории (картирование конкурентов, анализ позиционирования, бенчмаркинг); способы оценки ёмкости рынка и потенциала территории (турпоток, инвестиционная привлекательность, креативный потенциал). Уметь: разрабатывать программу маркетингового исследования территории с определением целей, гипотез и инструментария; применять методы сбора данных: опросы, фокус-группы, глубинные интервью, этнографические наблюдения, анализ big data (социальные сети, геоаналитика); анализировать восприятие территории различными группами стейкхолдеров (жители, туристы, инвесторы, бизнес); оценивать конкурентные позиции территории и выявлять «белые пятна» в её позиционировании; формировать отчёт по результатам

		исследования с рекомендациями для стратегии брендинга. Владеть: навыками работы с инструментами сбора и анализа данных (Google Forms, SurveyMonkey, SPSS, NVivo); навыками визуализации результатов исследований (инфографика, карты восприятия, матрицы позиционирования); навыками интерпретации данных о репутации территории из цифровой среды (медиааналитика, социальное слушание); навыками подготовки аналитических справок для органов управления территорией.
	ОПК-4.2 Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса	Знать: теории и модели стратегического маркетинга территории (модель «4Т» для дестинаций, STP-модель, бренд-платформа территории); структуру маркетинговой стратегии территории: миссия, ценности, позиционирование, коммуникационная стратегия, каналы продвижения; подходы к разработке программ продвижения территории (событийный маркетинг, цифровой маркетинг, influencer-маркетинг, B2B-продвижение); методы интеграции интересов бизнеса, государства и общества в маркетинговых программах территории; критерии оценки эффективности маркетинговых стратегий и программ (охват, вовлечённость, конверсия, ROI, имиджевые индексы). Уметь: формулировать миссию и ценности территориального бренда на основе исследований; разрабатывать стратегию позиционирования территории (уникальное торговое предложение — УТП территории); проектировать комплексные программы продвижения территории с учётом целевых аудиторий и бюджетных ограничений;

		согласовывать маркетинговые программы с интересами местных сообществ, бизнеса и органов власти; адаптировать маркетинговые стратегии под изменения внешней среды (кризисы, новые тренды, сезонность). Владеть: навыками разработки бренд-платформы территории (концепция, визуальная идентичность, tone of voice); навыками подготовки маркетинговых планов и программ с поэтапной реализацией; навыками кросс-функционального взаимодействия с подрядчиками, медиа и креативными агентствами; навыками оценки эффективности маркетинговых кампаний и корректировки программ в режиме реального времени.
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	Знать: теории конкурентной стратегии применительно к территории (месту, дестинации): дифференциация, фокусирование, лидерство по затратам, стратегия «голубого океана»; факторы формирования конкурентных преимуществ территории (креативные индустрии, культурное наследие, природный капитал, инфраструктура, человеческий капитал); подходы к анализу конкурентной среды территории (модель Портера, анализ стратегических групп, анализ заместителей); инструменты продвижения территории (бренд-бук, гайд-бук, промо-ролики, цифровые платформы, международные выставки); принципы устойчивого развития и социальной ответственности в стратегиях территориального брендинга. Уметь: проводить анализ конкурентной среды территории и определять её конкурентное положение; формировать конкурентные стратегии

		развития территории с учётом её ресурсного потенциала и ограничений; разрабатывать концепции продвижения территории (событийные, культурные, гастрономические, туристические); обосновывать выбор стратегии на основе анализа сильных и слабых сторон территории; интегрировать интересы различных стейкхолдеров (власть, бизнес, НКО, жители) в единую стратегию продвижения. Владеть: навыками подготовки стратегических документов по брендингу территории (концепция, дорожная карта); навыками работы с инструментами анализа конкурентов и рынка территорий; навыками презентации стратегических предложений для органов территориального управления и инвесторов; навыками управления репутацией территории в условиях кризисов и негативных событий.
	ПК-1.2 Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях	Знать: методы прогнозирования развития территории (экстраполяция, сценарное планирование, моделирование, экспертные оценки, анализ трендов); подходы к стратегическому и операционному планированию развития территориального бренда; факторы внешней среды, влияющие на позиционирование территории (макроэкономика, геополитика, технологии, изменение климата, миграция); инструменты планирования продвижения территории на внутренних и внешних рынках (въездной туризм, инвестиции, трудовая миграция, экспорт креативных услуг); методы адаптивного управления и agile-подходы к планированию в условиях неопределённости. Уметь:

		строить прогнозы развития территориального бренда на среднесрочную и долгосрочную перспективу; разрабатывать планы развития и продвижения территории с учётом меняющихся рыночных и геополитических условий; анализировать тренды (культурные, технологические, поведенческие) и трансформировать их в управленческие решения по брендингу; корректировать планы продвижения территории в ответ на внешние изменения (санкции, закрытие границ, смена приоритетов потребителей); формировать бюджет и ресурсное обеспечение программ развития территориального бренда. Владеть: навыками работы с инструментами прогнозирования и сценарного моделирования; навыками подготовки стратегических планов и программ развития территории; навыками мониторинга глобальных и локальных трендов, влияющих на привлекательность территории; навыками презентации прогнозов и планов для органов власти, инвесторов и международных партнёров.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Брендинг территории» является факультативной дисциплиной образовательной программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 «Сервис» направленность (профиль) образовательной программы – «Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов».

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), 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) практические занятия и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№ п/п	Наименование темы	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1. 1	Тема 1. Территориальный брендинг в системе стратегий маркетинга территорий	Историко-культурные предпосылки формирования культурного ландшафта региона. Восприятие региона в ментальности. Опознавательные 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. 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. 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.
2. 3	Тема 2. Геобрендинг как инструмент развития региона (на примере сферы сервиса и туризма)	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. 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 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.

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. Оpoznательные 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. Анхольта 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).

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 занятия.

На практических 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
1. Территориальный брендинг в системе стратегий маркетинга территорий.	ОПК-4.1 ОПК-4.2 ПК-1.1 ПК-1.2	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации.
2. Геобрендинг как инструмент развития региона (на примере сферы сервиса и туризма).		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. Анхольта 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 низсостоящий уровень.</i>	отлично	зачтено	86-100

		Умение самостоятельно принимать решение, 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	не зачтено	Менее 55

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

Основная литература:

Семилетова, Я. И. Маркетинг территорий : учебное пособие / Я. И. Семилетова. - Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2018. - 129 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1901993>– Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Дмитриева, Л. М. Бренд в современной культуре : монография / Л.М. Дмитриева. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 200 с.
2. Чечулин, А. В. Маркетинг территорий. Как города и страны привлекают туристов, новых жителей и бизнес : пособие / А. В. Чечулин. - Санкт-Петербург : КАРО, 2021. - 144 с. - (Современная наука). - ISBN 978-5-9925-1507-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1864676>– Режим доступа: по подписке. Дуглас, В. П. Бессознательный брендинг. Использование в маркетинге новейших достижений нейробиологии / В. П. Дуглас. – Москва : Азбука, 2019. – 320 с.

3. Каленская, Н. В. Брендинг: учебное пособие / Н.В. Каленская, Н.Г. Антонченко. – Казань: «Абзац», 2019. – 125 с.
4. 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>
5. 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.
6. Кохно, П. А. Бренд-менеджмент / П. А. Кохно, А. П. Кохно, А. А. Артемьев. – Тверь : Тверской государственный университет, 2020. – 257 с.
7. Кузьмина, О. Г. Бренд-менеджмент : учебное пособие / О. Г. Кузьмина. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. – 176 с.
8. Музыкант, В. Л. Брендинг. Управление брендом : учебное пособие / В.Л. Музыкант. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. – 316 с.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Здоровый город»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»»**

Квалификация выпускника:
специалист по стратегическому развитию сферы сервиса

Калининград
2026

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент Высшей школы пространственного развития и гостеприимства ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Здоровый город».
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: «Здоровый город».

Цель изучения дисциплины: формирование навыков применения сервисно-инфраструктурного подхода развития социальной инфраструктуры города при стратегическом планировании развития.

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 проектировать сервисные решения для развития территориальной инфраструктуры и повышения качества жизни населения	ПК-3.1 Анализирует потребности населения и социально-экономические условия территории (муниципального/регионального образования), выявляет дефициты сервисной инфраструктуры и формирует требования к проектируемым сервисным решениям	Знать: методы анализа потребностей населения в сфере здоровья и благополучия (социологические опросы, фокус-группы, анализ обращений, данные Росстата, минздрава); подходы к оценке социально-экономических условий территории, влияющих на здоровье населения (экология, транспортная доступность, доступность медицинских и рекреационных услуг); критерии оценки дефицитов сервисной инфраструктуры здорового города (спортивные объекты, озеленение, велосипедные дорожки, общественные пространства для активного отдыха); нормативы и стандарты формирования здоровой городской среды (ВОЗ, национальные проекты, региональные программы); методы формирования требований к проектируемым сервисным решениям в сфере здоровья и благополучия. Уметь: проводить комплексный анализ потребностей различных групп населения (дети, пожилые, люди с ограниченными возможностями, трудовые мигранты) в услугах здорового города; выявлять дефициты сервисной инфраструктуры с использованием картирования,

	аудита и сравнительного анализа; формировать требования к проектируемым сервисным решениям с учётом социальной значимости и экономической эффективности; обосновывать приоритетность инвестиций в инфраструктуру здорового города; подготавливать аналитические материалы для включения в программы развития территории. Владеть: навыками работы с методами сбора и анализа социально-экономических данных; навыками картирования и визуализации дефицитов инфраструктуры (GIS, карты доступности); навыками подготовки технических заданий на проектирование сервисных объектов; навыками взаимодействия с органами власти, медицинскими учреждениями и общественными организациями.
ПК-3.2 Разрабатывает концепции и проекты сервисных решений для территориального развития (создание общественных пространств, развитие транспортной доступности, организация социального сервиса, формирование туристско-рекреационных зон), обосновывая их технологическую, экономическую и социальную эффективность из производственно-технической базы	Знать: подходы к проектированию сервисных решений для здорового города (концепция «15-минутного города», принципы универсального дизайна, биофильный дизайн); технологии создания общественных пространств, способствующих здоровому образу жизни (парки, променады, спортивные кластеры, оздоровительные маршруты); методы оценки технологической, экономической и социальной эффективности проектов территориального развития; подходы к развитию транспортной доступности для пешеходов, велосипедистов и маломобильных групп населения; технологии организации социального сервиса и формирования туристско-

		рекреационных зон с оздоровительной функцией. Уметь: разрабатывать концепции здоровых общественных пространств с учётом потребностей различных групп населения; проектировать сервисные решения по развитию транспортной доступности и мобильности в городе; обосновывать технологическую, экономическую и социальную эффективность проектов здорового города; формировать производственно-техническую базу для реализации проектов (оборудование, материалы, технологии строительства и благоустройства); адаптировать международный опыт (Healthy Cities ВОЗ, Blue Zones, wellness-инфраструктура) под условия конкретной территории. Владеть: навыками проектирования сервисных решений с использованием методов сервис-дизайна и co-design; навыками подготовки проектной документации (эскизные проекты, технические задания, сметы); навыками экономического обоснования проектов (бизнес-план, ТЭО, анализ затрат и выгод); навыками презентации проектов для органов власти, инвесторов и местных сообществ.
ПК-5 Способен обеспечивать качество и стандартизацию сервисных услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ПК-5.1 Оценивает качество сервисных услуг в избранной сфере профессиональной деятельности, применяя методы сервис-аудита, инструменты измерения удовлетворённости потребителей	Знать: методы оценки качества сервисных услуг в сфере здорового города (SERVQUAL, SERVPERF, Gap-анализ, NPS, CSI); подходы к сервис-аудиту объектов инфраструктуры здоровья (спортивные комплексы, парки, оздоровительные учреждения, маршруты активного отдыха); инструменты измерения

		удовлетворённости потребителей услуг здорового города (анкетирование, mystery shopping, анализ отзывов, социальное слушание); стандарты качества в сфере физкультурно-оздоровительных и рекреационных услуг; критерии доступности и инклюзивности сервисной инфраструктуры для различных групп населения. Уметь: проводить сервис-аудит объектов и услуг здорового города по структурированным критериям; применять инструменты измерения удовлетворённости потребителей (жителей, туристов, спортсменов); выявлять «разрывы» между ожиданиями и реальным качеством услуг; формировать рекомендации по повышению качества сервисных услуг в сфере здорового города; разрабатывать системы обратной связи с пользователями инфраструктуры здорового города. Владеть: навыками проведения сервис-аудита с использованием чек-листов и матриц оценки; навыками разработки и применения инструментов опроса потребителей; навыками анализа данных об удовлетворённости и подготовки отчётов; навыками формирования программ повышения качества сервиса на основе результатов аудита.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Здоровый город» представляет собой факультативную дисциплину 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), 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) практические занятия и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Комплексная целевая программа «Здоровый город»	Социальная компонента. и Экологическая компонента. Экономическая компонента. Формирование здоровьесбережения населения.
2	Сервисно-инфраструктурное развитие города.	Показатель «Здоровье населения» при построении комплексного плана сервисно-инфраструктурного развития города. Прогнозирование показателей при помощи математического аппарата. SWOT-анализ показателя применительно к городу. Преодоление барьеров. Сервисное меню города.

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 Комплексная целевая программа «Здоровый город»

Социальная компонента. и Экологическая компонента. Экономическая компонента. Формирование здоровьесбережения населения.

Тема 2 Сервисно-инфраструктурное развитие города.

Показатель «Здоровье населения» при построении комплексного плана сервисно-инфраструктурного развития города. Прогнозирование показателей при помощи математического аппарата. SWOT-анализ показателя применительно к городу. Преодоление барьеров. Сервисное меню города.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1 Комплексная целевая программа «Здоровый город»

Социальная компонента. и Экологическая компонента. Экономическая компонента. Формирование здоровьесбережения населения.

Тема 2 Сервисно-инфраструктурное развитие города.

Показатель «Здоровье населения» при построении комплексного плана сервисно-инфраструктурного развития города. Прогнозирование показателей при помощи математического аппарата. SWOT-анализ показателя применительно к городу. Преодоление барьеров. Сервисное меню города.

Требования к самостоятельной работе студентов

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

Комплексная целевая программа «Здоровый город», сервисно-инфраструктурное развитие города.

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 занятия.

На практических 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
Комплексная целевая программа «Здоровый город»	ПК-3.1 ПК-3.2	опрос
Сервисно-инфраструктурное развитие города.	ПК-5.1	Выполнение индивидуального задания

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 текущего контроля

- раскройте понятие социальная компонента в рамках целевой программы «Здоровый город»
- раскройте понятие инфраструктурная компонента в рамках целевой программы «Здоровый город»
- раскройте понятие экономическая компонента в рамках целевой программы «Здоровый город»
- расскажите о процессе взаимовлияния компонент

Пример типового индивидуального задания

- Проанализируйте показатель «Здоровье населения» при оценке городского территориального развития. Рассмотрите статистику в разрезе 5 лет. Сделайте прогноз на ближайшие 2 года . Отследите динамику изменения.
- На основании анализа динамики изменения показателя «Здоровье населения» при КСИП развития территорий составьте SWOT-анализ составной части городской инфраструктуры
- Составьте сервисное меню города, позволяющее отследить сервисы в области здоровьесбережение населения

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

- Стратегическое управление: сущность и основные понятия.
- Модель стратегического управления.
- Классификация стратегий и условия ее выбора.
- Социальная компонента комплексной целевой программы «Здоровый город»
- Экономическая компонента комплексной целевой программы «Здоровый город»
- Инфраструктурная компонента комплексной целевой программы «Здоровый город»

- Сервисное меню
- SWOT-анализ показателя «Здоровье населения» при составлении комплексного сервисно-инфраструктурного плана развития города
- Сервисное меню развития социальной инфраструктуры города
- Барьеры. Рекомендации по преодолению при составлении комплексного сервисно-инфраструктурного плана развития города

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 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 Ермошина, Г. П. Региональная экономика / Ермошина Г.П.; Под ред. Поздняков В.Я. - М.:НИИЦ ИНФРА-М, 2019. - 576 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-011079-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1001114>– Режим доступа: по подписке.

2 Шманёв, С. В. Стратегии развития экономики России: проблемы и вызовы : научно-аналитический сборник. - Москва : Научный консультант, 2015. - 256 с. - ISBN 978-5-9905937-2-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023302>– Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1 Урунов, А. А. Региональная экономика : учебник и практикум / А. А. Урунов. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 366 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014952-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1013012>– Режим доступа: по подписке.

2 Буров, М. П. Региональная экономика и управление территориальным развитием : учебник для магистров / М. П. Буров. — 2-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 446 с. - ISBN 978-5-394-03303-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091145> – Режим доступа: по подписке.

3 Региональная социально-экономическая система: территориальное планирование и управление развитием (на примере Красноярского края) : монография / Е. Б. Бухарова, В. Г. Безгачев, В. В. Желиховская [и др.]. - Красноярск : Сибирский федеральный ун-т, 2009. - 199 с. - ISBN 978-5-7638-1919-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/441579>– 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление проектами и грантовая деятельность»

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»»**

Квалификация выпускника:
специалист по стратегическому развитию сферы сервиса

Калининград
2026

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, канд. техн. наук, доцент Высшей школы пространственного развития и гостеприимства ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета ОНК «Институт управления и территориального развития»

Содержание

1. Наименование дисциплины «Управление проектами и грантовая деятельность».
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 проектами и грантовая деятельность».

Цель изучения дисциплины: является обеспечение профессиональных компетенций обучающихся в области организации грантовой деятельности в сфере науки высшей школы как одного из финансовых инструментов привлечения внебюджетных средств в образовательную организацию высшего образования.

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 к формированию и изменению собственных жизненно-образовательных маршрутов в профессиональных сообществах с учетом приоритетов собственной деятельности и национального развития	УК-1.3 Демонстрирует знание этапов жизненного цикла проекта, методов и инструментов управления проектом на каждом из этапов	Знать: этапы жизненного цикла проекта: инициация, планирование, исполнение, мониторинг и контроль, завершение (закрытие); методы и инструменты управления проектом на каждом этапе (WBS, сетевой график, критический путь, анализ рисков, управление заинтересованными сторонами); специфику жизненного цикла грантовых проектов (разработка концепции, подача заявки, заключение соглашения, отчетность, аудит); методологии управления проектами (PMBOK, PRINCE2, Agile, гибридные подходы) и их применимость в сфере сервиса и территориального развития; инструменты управления грантовым проектом (матрица логической рамки, план-график, бюджет, индикаторы результатов). Уметь: определять этапы жизненного цикла конкретного проекта (грантового, инвестиционного, социального) и требования к каждому этапу; применять методы декомпозиции работ (WBS), оценки трудоёмкости и длительности; разрабатывать план управления проектом с учётом специфики грантовой деятельности (требования донора, сроки реализации, отчетность); определять ключевые инструменты для каждого этапа проекта и обосновывать их выбор; структурировать грантовую заявку согласно этапам реализации проекта. Владеть: навыками построения иерархической структуры работ (WBS) и сетевых графиков; навыками работы с инструментами

		проектного планирования (MS Project, GanttProject, Trello, Jira); навыками разработки матрицы логической рамки (Logical Framework) для грантовых проектов; навыками подготовки календарно-сетевых планов и дорожных карт проекта.
	УК-1.4 Использует методы и инструменты управления проектом для решения профессиональных задач	Знать: методы планирования проектов (календарное планирование, ресурсное планирование, бюджетирование, управление рисками); инструменты управления проектным командным взаимодействием (SCRUM, Kanban, ежедневные stand-up, ретроспектива); методы управления изменениями в проекте (конфигурационное управление, система контроля версий, change request); инструменты мониторинга и контроля проекта (Earned Value Management, KPI проекта, дашборды, статус-отчёты); подходы к управлению грантовыми проектами: от подачи заявки до закрытия и распределения остатков. Уметь: применять методы и инструменты управления проектом при решении профессиональных задач в сфере сервиса и территориального развития; использовать системы управления проектами для планирования, контроля и коммуникации в команде; применять методы управления рисками и изменениями в условиях грантовой деятельности; готовить статус-отчёты и презентации для стейкхолдеров и грантодателей; адаптировать инструменты управления проектом под масштаб и специфику задачи (краткосрочный грант, долгосрочная программа, пилотный проект). Владеть: навыками работы с проектными информационными системами (MS Project, Asana, Monday, Bitrix24); навыками применения методов гибкого управления (Agile, Scrum) в социальных и сервисных проектах; навыками подготовки управленческой отчётности и дашбордов для мониторинга проекта; навыками проведения проектных совещаний

		и ретроспектив с использованием проектных инструментов.
БК-2 Способен участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	БК-2.1 Участвует в управлении проектом внедрения технологических инноваций, обеспечивая соблюдение сроков, бюджета и качества на всех этапах проектного цикла	Знать: особенности управления проектами внедрения технологических инноваций в сфере сервиса и управления территориями (цифровизация, IoT, умный город, экотехнологии); методы обеспечения соблюдения сроков (критический путь, крайние сроки, буферы времени, ускорение работ); подходы к управлению бюджетом инновационного проекта (cost baseline, контроль затрат, управление остатками гранта); критерии и методы обеспечения качества на этапах внедрения инноваций (пилотирование, тестирование, приёмка, сертификация); специфику грантового финансирования инновационных проектов (софинансирование, целевое использование, отчётность по индикаторам). Уметь: участвовать в управлении проектом внедрения технологических инноваций в роли члена проектной команды или координатора; контролировать соблюдение сроков реализации грантового проекта и корректировать график при отклонениях; управлять бюджетом проекта в рамках грантового соглашения (заявки, авансы, акцептование, закрытие); обеспечивать качество результатов на этапах пилотирования и масштабирования инноваций; взаимодействовать с техническими подрядчиками, научными партнёрами и грантодателями. Владеть: навыками контроля сроков и бюджета проекта с использованием EVM и других методов; навыками подготовки финансовой отчётности по грантовым проектам; навыками организации пилотных испытаний и приёмки результатов инновационного проекта; навыками работы с грантовыми соглашениями и нормативными требованиями к отчётности.

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-1.3 Осуществляет управление проектами, ресурсами и доходами предприятий в сфере сервиса	Знать: методы комплексного управления проектами в сфере сервиса (интеграция, объём, сроки, стоимость, качество, ресурсы, коммуникации, риски, закупки, стейкхолдеры); подходы к управлению ресурсами проекта (человеческие, материальные, финансовые, информационные) с учётом ограниченности грантового бюджета; методы управления доходами и рентабельностью сервисных проектов (ценообразование, прогнозирование выручки, анализ безубыточности); инструменты управления проектным портфелем и программой в сфере сервиса; нормативно-правовую базу, регламентирующую грантовую деятельность (ФЗ «О некоммерческих организациях», ФЗ о контрактной системе, положения грантодателей). Уметь: осуществлять комплексное управление проектами в сфере сервиса от инициации до закрытия; планировать, распределять и контролировать использование ресурсов в проекте; управлять доходами и расходами сервисного предприятия/проекта, обеспечивать финансовую устойчивость; разрабатывать и защищать бизнес-план и бюджет грантового проекта; формировать управленческую и финансовую отчётность по проектам для внутренних и внешних стейкхолдеров. Владеть: навыками разработки проектной документации (устав, план, бюджет, регламенты); навыками управленческого учёта и бюджетирования в проектах сферы сервиса; навыками подготовки грантовых заявок и сопровождения проектов от подачи до закрытия; навыками проведения финансового анализа проекта (NPV, IRR, ROI, анализ денежного потока).
ПК-4 Способен проектировать и осуществлять руководство процессом	ПК-4.3 Демонстрирует умение управления проектами в сфере услуг	Знать: специфику управления проектами в сфере услуг (непроизводимость, неотделимость, изменчивость, недолговечность — характеристики услуг);

проектирования услуг, сервисных продуктов и систем сервиса		подходы к проектированию и управлению сервисными проектами (Service Design Thinking, Customer Journey, Service Blueprint); методы управления ожиданиями и удовлетворённостью потребителей в сервисных проектах; технологии управления изменениями в сервисных процессах (BPM, реинжиниринг, внедрение стандартов ISO); особенности грантовой поддержки сервисных и социальных проектов (государственные, корпоративные, международные гранты). Уметь: управлять проектами создания и развития новых услуг (от идеи до вывода на рынок); применять методы сервис-дизайна при проектировании сервисных решений; управлять изменениями в существующих сервисных процессах с минимизацией сопротивления; обеспечивать соответствие сервисного проекта требованиям грантодателя и стандартам качества; оценивать эффективность сервисного проекта по показателям удовлетворённости, охвата, социального воздействия. Владеть: навыками фасилитации проектных сессий по разработке сервисных решений; навыками построения Service Blueprint и Customer Journey Map для сервисных проектов; навыками управления стейкхолдерами сервисного проекта (клиенты, подрядчики, регуляторы, грантодатели); навыками подготовки и защиты грантовых заявок на сервисные и социальные проекты.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление проектами и грантовая деятельность» представляет собой факультативную 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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№	Наименование раздела	Содержание раздела
1	Понятие грантовой деятельности. Условия предоставления гранта.	Порядок использования грантовых источников финансирования научной деятельности. Информационное обеспечение грантовой деятельности. Понятие гранта. Научные фонды России. Гранты. Грантодатели. Грантовая организация. Софинансирование гранта.
2	Подготовка грантовой заявки и заключение договора на реализацию грантового проекта	Комплекс мероприятий, направленный на подготовку комплекта документа для участия в конкурсе на грант. Заключение договора на грант. Реализация гранта. Отчетность.

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 грантовой деятельности. Условия предоставления гранта.

Порядок использования грантовых источников финансирования научной деятельности. Информационное обеспечение грантовой деятельности. Понятие гранта. Научные фонды России. Гранты. Грантодатели. Грантовая организация. Софинансирование гранта.

Тема 2 Подготовка грантовой заявки и заключение договора на реализацию грантового проекта

Комплекс мероприятий, направленный на подготовку комплекта документа для участия в конкурсе на грант. Заключение договора на грант. Реализация гранта. Отчетность.

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1 Понятие грантовой деятельности. Условия предоставления гранта.

Порядок использования грантовых источников финансирования научной деятельности. Информационное обеспечение грантовой деятельности. Понятие гранта. Научные фонды России. Гранты. Грантодатели. Грантовая организация. Софинансирование гранта.

Тема 2 Подготовка грантовой заявки и заключение договора на реализацию грантового проекта

Комплекс мероприятий, направленный на подготовку комплекта документа для участия в конкурсе на грант. Заключение договора на грант. Реализация гранта. Отчетность.

Требования к самостоятельной работе студентов

Тема 1 Понятие грантовой деятельности. Условия предоставления гранта.

Чтение осн. и доп. литературы и составление ментальной карты (конспекта). Подготовка эссе по одной из тем. Выполнение письменной работы (эссе) с предоставлением ответа в электронной образовательной среде или печатной форме.

Тема 2 Подготовка грантовой заявки и заключение договора на реализацию грантового проекта

Подготовка доклада по одной из тем и презентации к нему. Выбор темы доклада. Подбор литературы. Определение структуры доклада. Оформление теста доклада. Подготовка презентации.

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 занятия.

На практических 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
Понятие грантовой деятельности. Условия предоставления гранта. Подготовка грантовой заявки и заключение договора на реализацию грантового проекта	УК-1.3 УК-1.4 БК-2.1 ПК-1.3 ПК-4.3	Опрос, презентация, кейс
		Опрос, презентация, кейс

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 текущего контроля :

На каждом практическом занятии производится опрос (собеседование) по изучаемой теме. Устный опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, аспекту темы, проблеме и т.п.

Контрольные вопросы к практическим занятиям:

Тема 1. Понятие грантовой деятельности. Основные формы и направления грантовой поддержки.

1. Раскройте понятие грант и грантовая деятельность?
2. Какие основные формы грантовой поддержки на современном этапе развития общества можно выделить?
3. Что такое добровольчество и благотворительность?
4. Какие направления грантовой политики реализуются в различных средах?
5. Какие нормативно-правовые акты федерального уровня регулируют грантовую политику в РФ?
6. Какие вопросы находятся в ведении грантодателей и регулируются их локальными актами?
7. Иные источники регулирования грантовой деятельности.
8. Какие виды источников финансирования грантов Вы знаете?
9. Как проводится работа с грантодающими организациями?
10. Охарактеризуйте опыт деятельности основных российских грантовых фондов?
11. Проиллюстрируйте на примере деятельности зарубежного грантового фонда основные направления грантовой поддержки зарубежом?
12. Какие возможности в изыскании грантов предоставляют электронные ресурсы.

13. Какие возможности в подготовке грантов предоставляют электронные ресурсы.
14. Какие возможности в реализации грантов предоставляют электронные ресурсы.
15. Проиллюстрируйте на примере практику применения информационных ресурсов в грантовой деятельности?
16. Кто может участвовать в конкурсе на предоставление грантов?
17. Какие требования предъявляются к грантополучателям различными организациями?
18. Какова специфика грантополучателя при реализации проекта?
19. Каковы последствия несоответствия грантополучателя предъявляемым требованиям?

Список примерных тем для подготовки мультимедийных презентаций:

1. Грант как источник финансирования деятельности, преимущества грантовых программ.
2. Классификация грантов.
3. Законодательство о грантовой деятельности в РФ и за рубежом: сравнительно-правовой аспект.
4. Грантовые фонды в РФ и проводимые ими конкурсы.
5. Зарубежные грантовые фонды.
6. Механизм поиска конкурсов и грантов в Интернете.
7. Понятие и принципы фандрайзинг.
8. Основные направления грантовой поддержки.
9. Грантовая заявка: проблемы содержания и оформления.
10. Аннотация проекта и его презентация грантодателю.
11. Экспертиза и критерии оценки грантовой заявки.
12. Бюджет социального проекта.
13. Технология реализации социального проекта
14. Подготовка и оформление отчетности по грантам.
15. Оценка и мониторинг эффективности проектной работы

Методические рекомендации по подготовке мультимедийных презентаций:

Тема мультимедийной презентации выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем. Мультимедийные презентации используются в целях наглядной демонстрации дополнительных материалов к устному сообщению и не должны содержать весь основной текст, с которым выступает докладчик. В презентации могут быть отражены: основные тезисы выступления, цифры и названия, которые трудно воспринимаются аудиторией «на слух», графики, схемы, таблицы, формулы, а также видеозаписи и др.

Создание мультимедийной презентации, как правило, состоит из трех этапов:

I. Планирование презентации - это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение аудитории, формирование структуры и логики подачи материала. Планирование презентации включает в себя: определение целей; сбор информации об аудитории; определение основной идеи презентации; подбор дополнительной информации; планирование выступления; создание структуры презентации; проверка логики подачи материала.

II. Разработка презентации - методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.

III. Репетиция презентации - это проверка и отладка созданной презентации. Объем презентации должен быть не меньше 10 слайдов. Первый слайд - это титульный лист, на котором должны быть представлены: название темы выступления; фамилия, имя, отчество автора. Допускается размещение фотографии или рисунка, отражающего тему

исследования. Дизайн-эргономические требования к презентации: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста, наглядность и «читаемость».

В оформлении презентаций выделяют две важных составляющих:

оформление слайдов и представление информации на них. Прежде всего, презентация должна быть выполнена в едином стиле. На одном слайде рекомендуется размещение не более 3 цветов. При этом цвет текста должен сочетаться с цветом фона и позволять читателям ознакомиться с представляемым материалом. Использование различных анимационных эффектов не приветствуется, поскольку они отвлекают внимание аудитории от содержания информации на слайде. Правила представления информации в мультимедийных презентациях следующие: использование коротких слов и предложений; использование заголовков для привлечения внимания аудитории; горизонтальное расположение информации; размещение пояснений к рисунку под ним; использование рамок, заливок, рисунков, таблиц, диаграмм и схем для иллюстрации наиболее важных фактов; не выносите в один слайд более 3-х фактов, выводов и определений; обеспечьте максимальную информационную насыщенность при минимальном объеме информации на слайде за счет грамотного структурирования и устного текста.

Примеры типовых кейсов:

Кейс-задание № 1. На информационных сайтах Калининградского региона найдите все возможные гранты, реализуемые в сфере молодежной политики / в сфере туризма / в сфере развития городской среды и т.д. за 2024 год, и представьте в виде схемы, содержащей информацию о грантодателе, направлениях грантовой поддержки, сроках реализации гранта, объемах и источниках финансирования.

Кейс-задание № 2. Предложите проектную идею и оформите ее в социально значимый проект, нацеленный на интересы молодежи. Разработайте паспорт проектной идеи.

Кейс-задание № 3. Составьте таблицу соотнесения интересов молодежи, грантовой поддержки в молодежной среде и конкретных реализуемых проектов.

Кейс-задание № 4. Составьте заявку на участие в гранте, предоставляемым молодежным организациям. Заполните типовую форму заявки, проработайте разделы заявки, отдельно содержательную и финансовые части заявки, а также представьте обоснование заявки.

Кейс-задание № 5. Подготовьте презентацию, позволяющую наиболее эффективно представить Вашу заявку грантодателю, с обоснованием социально-значимых последствий реализации программы в молодежной среде.

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Понятие гранта и грантовой деятельности. Отличие гранта от иных форм финансирования.
2. Классификация грантов. Грантовые программы.
3. Законодательство о грантах в РФ.
4. Практика грантовой деятельности за рубежом.
5. Субъекты грантовой деятельности: грантодатель и грантополучатель.
6. Социальная проблема как основа проектной деятельности.
7. Компьютерные технологии и их значение в подготовке и реализации проектов.
8. Этапы планирование грантовой деятельности.
9. Виды конкурсов, проводимых российскими и зарубежными грантовыми фондами.
10. Факторы успешности проекта и его презентация.
11. Принципы составления и оформления заявки.
12. Структура заявки: типовой вариант, альтернативные варианты. Элементы

структуры заявки.

13. Критерии оценки элементов структуры и заявки в целом.

14. Порядок проведения экспертизы грантовой заявки.

15. Понятие бюджета гранта и принципы его формирования.

16. Понятие, роль и виды отчетов.

17. Составление содержательного отчета по реализуемому проекту.

18. Составление финансового отчета по реализуемому проекту.

19. Последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения грантовой заявки.

20. Оценка и мониторинг эффективности проектной деятельности в молодежной среде.

21. Грант как источник финансирования деятельности, преимущества грантовых программ.

22. Классификация грантов.

23. Законодательство о грантовой деятельности в РФ и за рубежом: сравнительноправовой аспект.

24. Грантовые фонды в РФ и проводимые ими конкурсы.

25. Зарубежные грантовые фонды.

26. Механизм поиска конкурсов и грантов в Интернете.

27. Понятие и принципы фандрайзинг.

28. Основные направления грантовой поддержки.

29. Грантовая заявка: проблемы содержания и оформления.

30. Аннотация проекта и его презентация грантодателю.

31. Экспертиза и критерии оценки грантовой заявки.

32. Бюджет социального проекта.

33. Технология реализации социального проекта

34. Подготовка и оформление отчетности по грантам

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 более широких	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и	хорошо		71-85

	контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	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

1 Хусаинов, М. К. Наука и научные исследования : учебно-методическое пособие / М. К. Хусаинов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Финансы и статистика, 2022. - 244 с. - ISBN 978-5-00184-083-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1987544> – Режим доступа: по подписке.

2 Шманёв, С. В. Стратегии развития экономики России: проблемы и вызовы : научно-аналитический сборник. - Москва : Научный консультант, 2015. - 256 с. - ISBN 978-5-9905937-2-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023302>). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1 Урунов, А. А. Региональная экономика : учебник и практикум / А. А. Урунов. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 366 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014952-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1013012> (дата обращения: 29.03.2024). – Режим доступа: по подписке.

2 Буров, М. П. Региональная экономика и управление территориальным развитием : учебник для магистров / М. П. Буров. — 2-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 446 с. - ISBN 978-5-394-03303-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091145> – Режим доступа: по подписке.

3 Региональная социально-экономическая система: территориальное планирование и управление развитием (на примере Красноярского края) : монография / Е. Б. Бухарова, В. Г. Безгачев, В. В. Желиховская [и др.]. - Красноярск : Сибирский федеральный ун-т, 2009. - 199 с. - ISBN 978-5-7638-1919-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/441579>– 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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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 пространственного развития и гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Робототехнические решения для индустрии гостеприимства и пространственного
развития»**

Шифр: 43.04.01

Направление подготовки: «Сервис»

**Направленность (профиль) образовательной программы:
«Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов»»**

Квалификация выпускника:
специалист по стратегическому развитию сферы сервиса

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, доцент Высшей школы пространственного развития и гостеприимства

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

Содержание

1. Наименование дисциплины «Робототехнические решения для индустрии гостеприимства и пространственного развития».
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: «Робототехнические решения для индустрии гостеприимства и пространственного развития».

Цель изучения дисциплины: сформировать компетенции в области разработки технологических концепций, проектирования роботизированных сервисных продуктов и управления проектами их внедрения в организациях сферы гостеприимства и пространственного развития.

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-1	ОПК-1.1 Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	Знать: методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса с применением робототехнических решений; принципы цифровизации и автоматизации сервисных процессов в индустрии гостеприимства; основные направления применения робототехники в гостиничном бизнесе, ресторанном сервисе, туристических объектах и транспортной инфраструктуре; технологические стандарты и протоколы взаимодействия роботизированных систем (ROS, MQTT, OPC UA); подходы к интеграции робототехнических решений в существующую сервисную инфраструктуру и пространственную среду. Уметь: анализировать технологические потребности организаций сферы сервиса для определения целесообразности внедрения робототехники; формировать технологическую концепцию внедрения робототехнических решений с учётом специфики объекта; обосновывать выбор автоматизируемых сервисных процессов на основе анализа эффективности и социальной значимости; определять требования к робототехническим системам в контексте пространственного развития территории. Владеть: навыками разработки технологических концепций с учётом специфики

		сервисной организации и территории; навыками анализа технологических трендов в индустрии гостеприимства и пространственном развитии; навыками подготовки технических заданий на внедрение робототехнических решений.
	ОПК-1.2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	Знать: методы и этапы внедрения технологических инноваций в организации сферы сервиса; подходы к управлению изменениями при внедрении робототехники (change management, адаптация персонала); методы оценки экономической и социальной эффективности робототехнических решений (ROI, TCO, анализ социального воздействия); нормативно-правовую базу в области применения робототехники, ИИ и автоматизации в сервисе; принципы обучения персонала работе с роботизированными системами и организации человеко-роботного взаимодействия. Уметь: определять комплекс мер по внедрению робототехнических новаций в деятельность организаций гостеприимства; разрабатывать поэтапный план внедрения робототехнических решений с учётом организационных, технологических и финансовых ограничений; оценивать риски и сопротивление изменениям при автоматизации сервисных процессов; формировать программы обучения, адаптации и мотивации персонала при внедрении робототехники. Владеть: навыками управления проектами внедрения технологических инноваций в сервис; навыками оценки эффективности и экономического обоснования (ROI) робототехнических решений; навыками коммуникации с технологическими поставщиками, интеграторами и регуляторами; навыками подготовки регламентов эксплуатации и обслуживания роботизированных систем.
ПК-4	ПК-4.1 Демонстрирует навыки проектирования услуг и	Знать: методологии проектирования услуг и

	сервисных продуктов	сервисных продуктов (Service Design, Design Thinking, Customer Journey Mapping); принципы человеко-ориентированного проектирования робототехнических сервисов (HRI — Human-Robot Interaction); подходы к прототипированию сервисных сценариев с участием роботов (storyboard, сценарное моделирование, цифровые двойники); методы анализа пользовательского опыта (UX) при взаимодействии с роботизированными системами в пространствах гостеприимства; технологии создания прототипов и тестирования сервисных решений (rapid prototyping, пилотирование). Уметь: проектировать сервисные продукты с интеграцией робототехнических решений (консьерж-роботы, доставка, уборка, навигация, ресепшн); разрабатывать сценарии взаимодействия «человек–робот» в пространствах гостеприимства и общественных пространствах; создавать прототипы сервисных решений (макеты, storyboard, цифровые прототипы, MVP); анализировать пользовательский опыт и адаптировать сервисные продукты под потребности клиентов и персонала; проектировать интерфейсы управления и коммуникации роботизированными сервисами. Владеть: навыками проектирования услуг с использованием методологии Service Design и инструментов визуализации; навыками создания сервисных сценариев и Customer Journey Map для роботизированных сервисов; навыками работы с инструментами прототипирования (Figma, Miro, Sketch, Blender); навыками проведения тестирования usability и пилотирования робототехнических сервисов.
	ПК-4.3 Демонстрирует умение управления проектами в сфере услуг	Знать: методологии управления проектами в сфере услуг (PMBOK, Agile, Lean, Scrum); специфику управления проектами внедрения робототехники в сервисных

		организациях (технологические риски, интеграция, пилотирование); методы управления стейкхолдерами и междисциплинарной командой в робототехнических проектах (технологи, сервисологи, дизайнеры, подрядчики); подходы к управлению рисками и качеством в проектах с высокой технологической составляющей; принципы формирования бюджета, календарного плана и системы мониторинга робототехнических проектов. Уметь: управлять проектами разработки и внедрения робототехнических решений в сфере услуг от инициации до закрытия; формировать проектную документацию (устав, план-график, бюджет, регламенты, матрицу ответственности); координировать работу междисциплинарной команды и внешних подрядчиков на этапах проектирования, пилотирования и масштабирования; контролировать сроки, бюджет и качество на всех этапах проектного цикла; обеспечивать соответствие проекта требованиям заказчика, регуляторов и стандартов безопасности. Владеть: навыками работы с системами управления проектами (Jira, Trello, MS Project, Asana); навыками фасилитации проектных сессий, совещаний и ретроспектив; навыками управления изменениями и разрешения конфликтов в проектной команде; навыками подготовки проектной отчётности, презентации результатов и защиты проекта.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Робототехнические решения для индустрии гостеприимства и пространственного развития» является факультативной дисциплиной образовательной программы подготовки магистров по направлению 43.04.01 «Сервис» направленность (профиль) образовательной программы – «Планирование сервисно-инфраструктурного развития городов».

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), 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) практические занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, в том числе индивидуальные консультации. Рекомендуемая тематика занятий максимально полно реализуется в контактной работе со студентами очной формы обучения.

№ п/п	Наименование темы	Основные понятия (категории) и проблемы, рассматриваемые в теме
1. 1	Тема 1. Робототехника в индустрии гостеприимства и пространственном развитии: концепции и тренды	Современное состояние и перспективы применения робототехники в сфере сервиса и гостеприимства. Классификация сервисных роботов: мобильные роботы, манипуляторы, коллаборативные роботы (коботы), социальные роботы, дроны. Технологические концепции организаций сферы сервиса с применением робототехники: цифровой консьерж, роботизированный ресепшн, автоматизированная доставка, роботы-уборщики, кухонная автоматизация. Взаимосвязь робототехники с пространственным развитием: умные отели, роботизированные ТЦ, автоматизированные транспортные хабы. Глобальные тренды: роботизация в гостиничном бизнесе (Henn-na Hotel, Alibaba FlyZoo), ресторанный автоматизация (Flippy, Splyce), роботы-гиды и навигаторы в туризме. Экономические и социальные предпосылки внедрения робототехники в сервис.
2. 3	Тема 2. Технологические концепции и проектирование роботизированных сервисных продуктов	Методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса. Анализ технологических потребностей и выбор процессов для автоматизации. Интеграция робототехнических решений в существующую инфраструктуру: архитектурные, технологические и организационные аспекты. Проектирование услуг и сервисных продуктов с

		применением робототехники (Service Design, Design Thinking). Customer Journey Map для роботизированных сервисов. Сценарии взаимодействия «человек–робот» (HRI): ресепшн, доставка в номер, консьерж-услуги, навигация, развлечения. Прототипирование сервисных решений: storyboard, цифровые двойники, MVP. Анализ пользовательского опыта (UX) при взаимодействии с роботами. Интерфейсы управления и коммуникации: голосовые, сенсорные, мобильные приложения.
3.	Тема 3. Управление проектами внедрения робототехнических решений	Методологии управления проектами в сфере услуг (PMBOK, Agile, Lean). Специфика управления проектами внедрения робототехники: технологические риски, интеграция, пилотирование, масштабирование. Этапы внедрения технологических новаций: от аудита готовности до промышленной эксплуатации. Управление изменениями и адаптация персонала. Обучение сотрудников работе с роботизированными системами. Формирование программ мотивации и снижения сопротивления изменениям. Управление стейкхолдерами: власть, бизнес, технологические поставщики, интеграторы, персонал, клиенты. Управление рисками и качеством. Формирование бюджета, календарного плана и системы мониторинга. Экономическое обоснование: ROI, TCO, анализ затрат и выгод.
4.	Тема 4. Практикум: разработка и презентация проекта робототехнического сервиса	Комплексная практическая работа по разработке проекта внедрения робототехнического решения в конкретную организацию сферы гостеприимства или пространственный объект. Анализ потребностей, формирование технологической концепции, проектирование сервисного сценария. Разработка проектной документации: устав проекта, план-график, бюджет, матрица ответственности, регламенты. Презентация проекта и защита предложений по внедрению робототехнических решений.

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. Робототехника в индустрии гостеприимства и пространственном развитии: концепции и тренды. — (2 ч.)

Лекция 2. Технологические концепции и проектирование роботизированных сервисных продуктов. — (2 ч.)

Лекция 3. Управление проектами внедрения робототехнических решений. — (2 ч.)

Лекция 4. Экономическое обоснование и масштабирование робототехнических проектов. — (2 ч.)

Рекомендуемая тематика практических занятий:

Тема 1. Робототехника в индустрии гостеприимства и пространственном развитии.

Вопросы для обсуждения: классификация сервисных роботов; глобальные кейсы роботизации в гостиницах, ресторанах, ТЦ; экономические и социальные предпосылки внедрения; влияние робототехники на пространственное развитие территорий.

Тема 2. Технологические концепции и проектирование роботизированных сервисных продуктов.

Вопросы для обсуждения: методы формирования технологической концепции; проектирование Customer Journey Map для роботизированного сервиса; прототипирование сценариев «человек–робот»; анализ UX и usability.

Тема 3. Управление проектами внедрения робототехнических решений.

Вопросы для обсуждения: методологии управления проектами в робототехнике; управление изменениями и адаптация персонала; управление рисками и качеством; экономическое обоснование (ROI, TCO).

Тема 4. Практикум: разработка и презентация проекта робототехнического сервиса.

Вопросы для обсуждения: анализ потребностей объекта; формирование технологической концепции; разработка проектной документации; защита проекта внедрения.

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: современные тренды робототехники в сервисе; технологические концепции автоматизации; методы проектирования роботизированных сервисов; управление проектами внедрения; экономическое обоснование робототехнических решений.

2. Выполнение домашнего задания, предусматривающего подготовку презентаций по следующим темам: анализ кейсов внедрения робототехники в гостиничном бизнесе и туризме; разработка технологической концепции роботизированного сервиса; проектирование Customer Journey Map для сервиса с роботом; подготовка проектной документации и бизнес-плана внедрения.

3. Подготовка к защите проекта робототехнического сервиса для конкретного объекта гостеприимства или территории.

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
1. Робототехника в индустрии гостеприимства и пространственном развитии: концепции и тренды.	ОПК-1.1	Доклад/сообщение в виде доклада и презентации. Тестирование.
2. Технологические концепции и проектирование роботизированных сервисных продуктов.	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ПК-4.1	Практическая работа: разработка технологической концепции и Customer Journey Map. Презентация.
3. Управление проектами	ОПК-1.2	Практическая работа: подготовка

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Индекс контроли- руемой	Оценочные средства по этапам формирования компетенций
		текущий контроль по дисциплине
внедрения робототехнических решений.	ПК-4.3	проектной документации (план-график, бюджет). Анализ кейса.
4. Практикум: разработка и презентация проекта робототехнического сервиса.	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ПК-4.1 ПК-4.3	Защита комплексного проекта внедрения робототехнического решения.

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 и выполняют практические работы в соответствии с темами дисциплины. Во время практических занятий проводится защита выполненных работ.

- 1. Подготовка презентаций по темам: анализ кейсов внедрения робототехники в гостиничном бизнесе и туризме; сравнительный анализ технологических концепций автоматизации; обзор глобальных трендов роботизации сервиса.*
- 2. Практическая работа: разработка технологической концепции роботизированного сервиса для конкретного объекта (гостиница, ТЦ, транспортный хаб, туристический объект).*
- 3. Практическая работа: проектирование Customer Journey Map и сервисных сценариев взаимодействия «человек–робот».*
- 4. Практическая работа: подготовка проектной документации (устав, план-график, бюджет, матрица ответственности) для внедрения робототехнического решения.*
- 5. Комплексный проект: разработка и защита предложений по внедрению робототехнического решения в организацию сферы гостеприимства или пространственный объект с экономическим обоснованием.*

8.3. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Современное состояние и перспективы применения робототехники в индустрии гостеприимства и пространственном развитии.
2. Классификация сервисных роботов: мобильные роботы, манипуляторы, коботы, социальные роботы, дроны.
3. Технологические концепции организаций сферы сервиса с применением робототехники: цифровой консьерж, роботизированный ресепшн, автоматизированная доставка.
4. Глобальные кейсы роботизации в гостиничном бизнесе (Henn-na Hotel, Alibaba FlyZoo) и ресторанной индустрии.
5. Влияние робототехники на пространственное развитие территорий: умные отели, роботизированные ТЦ, автоматизированные транспортные хабы.
6. Методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса с учётом робототехнических решений.
7. Анализ технологических потребностей и выбор процессов для автоматизации.
8. Интеграция робототехнических решений в существующую инфраструктуру: архитектурные, технологические и организационные аспекты.
9. Проектирование услуг и сервисных продуктов с применением робототехники (Service Design, Design Thinking).

10. Customer Journey Map для роботизированных сервисов. Сценарии взаимодействия «человек–робот».
11. Прототипирование сервисных решений: storyboard, цифровые двойники, MVP.
12. Анализ пользовательского опыта (UX) при взаимодействии с роботизированными системами.
13. Методологии управления проектами в сфере услуг (PMBOK, Agile, Lean). Специфика управления робототехническими проектами.
14. Этапы внедрения технологических новаций: от аудита готовности до промышленной эксплуатации.
15. Управление изменениями и адаптация персонала при внедрении робототехники.
16. Управление стейкхолдерами, рисками и качеством в робототехнических проектах.
17. Экономическое обоснование робототехнических решений: ROI, TCO, анализ затрат и выгод.
18. Нормативно-правовая база в области применения робототехники и ИИ в сервисе.

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 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. Каляев, И. А. Основы робототехники : учебное пособие / И. А. Каляев, А. Р. Гайдук, С. Г. Капустян. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 374 с. — ISBN 978-5-16-015358-9.
2. Юревич, Е. И. Основы робототехники : учебник / Е. И. Юревич. — 2-е изд., испр. и доп. — Санкт-Петербург : БХВ-Петербург, 2020. — 416 с. — ISBN 978-5-9775-1620-5.
3. Черняк, Б. Я. Сервис-менеджмент : учебник / Б. Я. Черняк, С. В. Черняк. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-16-015123-3.

Дополнительная литература:

1. Иванов, Д. В. Управление проектами внедрения информационных систем : учебное пособие / Д. В. Иванов. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 286 с. — ISBN 978-5-16-015987-1.
2. Кострова, Ю. Б. Бренд-менеджмент / Ю. Б. Кострова, Ю. О. Ляшук, О. Ю. Шибаршина ; Под общ. ред. Ю. Б. Костровой. — Курск : ЗАО «Университетская книга», 2020. — 172 с.
3. Музыкант, В. Л. Брендинг. Управление брендом : учебное пособие / В. Л. Музыкант. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. — 316 с.
4. Семилетова, Я. И. Маркетинг территорий : учебное пособие / Я. И. Семилетова. — Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2018. — 129 с.
5. Чечулин, А. В. Маркетинг территорий. Как города и страны привлекают туристов, новых жителей и бизнес : пособие / А. В. Чечулин. — Санкт-Петербург : КАРО, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-9925-1507-7.
6. Королева, О. В. Брендинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / О. В. Королева, Е. С. Милинчук. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — ISBN 978-5-534-15348-4.
7. Кузьмина, О. Г. Бренд-менеджмент : учебное пособие / О. Г. Кузьмина. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 176 с.
8. 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 : ООО «Сам Полиграфист», 2019. — 178 с.
9. Stickdorn, M. This is Service Design Thinking / M. Stickdorn, J. Schneider. — Amsterdam : BIS Publishers, 2012. — 384 p.
10. Pine, B. J. The Experience Economy / B. J. Pine, J. H. Gilmore. — Boston : Harvard Business School Press, 2011. — 320 p.

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
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС «Айбукс»
- ЭБС ZNANIUM.COM
- ЭБС РКИ
- 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, обеспечивающая 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 соответствующее ПО и антивирусное программное обеспечение.

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

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

Для проведения 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.