



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 8а от «15» января 2026 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.16 УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМИ СИСТЕМАМИ**
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*
по направлению подготовки: *43.03.01 Сервис*
направленность (профиль): *Цифровые сервисы для бизнеса*
Квалификация: *бакалавр*
Год начала подготовки: *2026*

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Ст. преподаватель</i>	<i>Кудрова Е.Г.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н., доцент Деменев А.В.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Управление сервисными системами» является обязательной частью программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Цифровые сервисы для бизнеса».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с основами системного подхода, классификацией систем и их применением для анализа структур сервисных предприятий; рассматриваются сущность и специфика сервисной экономики, а также стратегическое планирование деятельности организаций, работающих в сфере сервиса.

Дисциплина направлена на формирование следующей универсальной компетенций выпускника:

УК-1 - способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; в части индикаторов достижения компетенции УК-1.1. (Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи), УК-1.2. (Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме устного опроса и тестирования, промежуточная аттестация в форме экзамена в 3 семестре для очной и заочной форм обучения.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, продолжительностью один семестр на 2 курсе (3 семестр) обучения и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекция с мультимедийными презентациями, практические занятия в форме интерактивного практического занятия с использованием компьютерной техники, работа над групповыми проектами, самостоятельная работа обучающихся, групповые консультации.

Программой дисциплины для очной формы обучения предусмотрены лекционные занятия – 16 часов, практические работы – 36 часов, самостоятельная работа студента – 88 часов, консультации – 2 часа и промежуточная аттестация в форме экзамена в 3 семестре – 2 часа.

Для заочной формы обучения дисциплина реализуется на 1 и 2 курсе во 2 и 3 семестрах.

Программой дисциплины для заочной формы обучения предусмотрены:

Во 2 семестре лекционные занятия – 2 часа, самостоятельная работа студента – 34 часа.

В 3 семестре лекционные занятия – 2 часа, практические работы – 6 часов, самостоятельная работа студента – 96 часов, консультации – 2 часа и промежуточная аттестация в форме экзамена в 3 семестре – 2 часа.

Целью изучения дисциплины «Управление сервисными системами» является формирование способности проводить эффективный анализ и синтез информации, а также использовать системный подход для оптимального управления сервисными системами предприятий, соответствующих современным требованиям экономики.

Задачи дисциплины «Управление сервисными системами»: получение студентами знаний в области теоретических и методологических основ управления сервисными системами и навыков применения системного подхода для решения поставленных задач сферы сервиса.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1	УК-1	Способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач в части: УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Управление сервисными системами» является обязательной частью программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю «Цифровые сервисы для бизнеса».

Дисциплина «Управление сервисными системами» формирует часть компетенции УК-1 - Способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Данная компетенция начинает формироваться при прохождении учебной практики, продолжает формироваться в дисциплине «Философия». Заканчивается формирование данной компетенции при выполнении и защита выпускной квалификационной работы.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			3
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	56	56
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36
	Семинары	-	-
	Лабораторные работы	-	-
	Практические занятия	36	36
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	2 экзамен	2 экзамен
2	Самостоятельная работа обучающихся	88	88
3	Общая трудоемкость час	144	144



	з.е.	4	4
--	------	---	---

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			2	3
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	14	2	12
	в том числе:	-		-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6		6
	Семинары	-		-
	Лабораторные работы	-		-
	Практические занятия	6		6
1.3	Консультации	2		2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	2		2 экзамен
2	Самостоятельная работа обучающихся	130	34	96
3	Общая трудоемкость час	144	36	108
	з.е.	4	1	3

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Сущность и специфика сервисной экономики	Понятие сервиса и сферы его применения.	2	мультимедийная презентация лекционного материала	4	Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами			10	Самостоятельная проработка отдельных разделов темы с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6. Подготовка к текущему контролю.
	Роль сервиса в современной экономике.	2	мультимедийная презентация лекционного материала	4	Деловая игра			10	
	КТ-1. Устный опрос								



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Основные концепции управления сервисными предприятиями	Стратегическое планирование деятельности сервисной организации	2	мультимедийная презентация лекционного материала	2	Деловая игра			10	Самостоятельная проработка отдельных разделов темы с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6. Подготовка к текущему контролю.
	Выбор инструмента конкурентного анализа			2	Деловая игра				
	Сервис как основа развития бизнеса	2	мультимедийная презентация лекционного материала	4	Деловая игра			10	
	КТ-2. Тестирование								
Системный подход к управлению сервисными	Сервисная система как объект управления	2	мультимедийная презентация	2	Деловая игра			10	Самостоятельная проработка



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации			
предприятиями	сервисными предприятиями		лекционного материала						10	отдельных разделов темы с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6. Подготовка к текущему контролю.
	Архитектура сервисной системы			2	Деловая игра					
	Роль персонала в создании и предоставлении сервиса	2	мультимедийная презентация лекционного материала	2	Деловая игра					
	Управление конфликтами в сервисной среде			2	Деловая игра					
КТ-3. Тестирование										



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Финансовые аспекты управления сервисом	Особенности ценообразования на услуги.	2	мультимедийная презентация лекционного материала	2	Практическая работа	1	интерактивная консультация с использованием программного обеспечения	14	Самостоятельная проработка отдельных разделов темы с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6. Подготовка к текущему контролю.
	Анализ рентабельности сервисных операций			4	Практическая работа				
	Управление затратами в сервисной деятельности. Модели сложных систем	2	мультимедийная презентация лекционного материала	4	Практическая работа	1	интерактивная консультация с использованием программного обеспечения	14	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	Инвестиции в развитие сервисных систем			2	Деловая игра				
	КТ-4. Тестирование								
	Консультация – 2 часа								
	Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								

Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации			
2 Семестр										
Сущность и специфика сервисной экономики	Понятие сервиса и сферы его применения.	1	мультимедийная презентация лекционного материала		Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами			17	Самостоятельная проработка отдельных разделов темы с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6. Подготовка к текущему контролю.	
	Роль сервиса в современной экономике.	1	мультимедийная презентация лекционного материала		Деловая игра			17		



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
3 Семестр									
Основные концепции управления сервисными предприятиями	Стратегическое планирование деятельности сервисной организации	0,5	мультимедийная презентация лекционного материала	2	Деловая игра			9	Самостоятельная проработка отдельных разделов темы с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6. Подготовка к текущему контролю.
	Выбор инструмента конкурентного анализа				Деловая игра			9	
	Сервис как основа развития бизнеса	0,5	мультимедийная презентация лекционного материала		Деловая игра			9	
	КТ-1. Устный опрос КТ-2. Тестирование								



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем								
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации			
Системный подход к управлению сервисными предприятиями	Сервисная система как объект управления сервисными предприятиями	0,5	мультимедийная презентация лекционного материала	2	Деловая игра			9	Самостоятельная проработка отдельных разделов темы с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6. Подготовка к текущему контролю.	
	Архитектура сервисной системы				Деловая игра			9		
	Роль персонала в создании и предоставлении сервиса		мультимедийная презентация лекционного материала		Деловая игра			9		
	Управление конфликтами в сервисной среде				Деловая игра			9		



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	КТ-3. Тестирование								
Финансовые аспекты управления сервисом	Особенности ценообразования на услуги.	0,5	мультимедийная презентация лекционного материала	2	Практическая работа	1	интерактивная консультация с использованием программного обеспечения	9	Самостоятельная проработка отдельных разделов темы с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6. Подготовка к текущему контролю.
	Анализ рентабельности сервисных операций				Практическая работа			8	
	Управление затратами в сервисной деятельности. Модели сложных систем		мультимедийная презентация лекционного материала		Практическая работа	1	интерактивная консультация с использованием программного	8	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
		Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
							обеспечения		
	Инвестиции в развитие сервисных систем				Деловая игра			8	
	КТ-4. Тестирование								
	Консультация – 2 часа								
	Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 15</i>
--	---	---------------------------------------

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся очной формы используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Понятие сервиса и сферы его применения. 10 академических часов.	Основная литература 1. Организация производства и управление предприятием : учебник / О. Г. Туровец, В. Н. Родионова, В. Н. Попов [и др.] ; под ред. О. Г. Туровец. - 3-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2025. - 506 с. - (Высшее образование). : https://znanium.ru/catalog/product/2187769 2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-716-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1042392 3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 4. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-014659-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1981647 5. Бражников, М. А. Сервисология: учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567258 6. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации. Практикум : учебное пособие / под ред. д.э.н., проф. А. Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 365 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019771-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2136702 Дополнительная литература: 1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1092982 . — Режим доступа: по подписке. 2. Гомилевская, Г. А. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме: учебник / Г. А. Гомилевская, Т. В. Терентьева, А. С. Квасов. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование). — DOI: https://doi.org/10.12737/1712-8 . - ISBN 978-5-369-01712-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/995619 . — Режим доступа: по подписке. 3. Суслова, Ю. Ю. Экономика предприятия: организационно-
2	Роль сервиса в современной экономике. 10 академических часов.	
3	Стратегическое планирование деятельности сервисной организации. 10 академических часов.	
4	Сервис как основа развития бизнеса. 10 академических часов.	
5	Сервисная система как объект управления сервисными предприятиями. 10 академических часов.	
6	Роль персонала в создании и предоставлении сервиса 10 академических часов.	
7	Особенности ценообразования на услуги. 14 академических часов.	
8	Управление затратами в сервисной деятельности. модели сложных систем 14 академических часов.	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 16
--	---	--------------------------------

		практические аспекты : учебник / Ю. Ю. Суслова, И. В. Петрученя, Е. В. Белоногова. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2023. - 208 с. - ISBN 978-5-7638-4568-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2088771. – Режим доступа: по подписке. 4. Вдовин, В. М. Теория систем и системный анализ : учебник / В. М. Вдовин, Л. Е. Суркова, В. А. Валентинов. - 7-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 642 с. - ISBN 978-5-394-05339-9. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2084672 5. Системный анализ в управлении: учебное пособие / О.В. Булыгина, А.А. Емельянов, Н.З. Емельянова, А.А. Кукушкин ; под ред. д-ра экон. наук, проф. А.А. Емельянова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 450 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-105749-0 (ИНФРА-М, online) - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=375228
--	--	---

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся **заочной формы** используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	Понятие сервиса и сферы его применения. 17 акад.ч.	Основная литература 1. Организация производства и управление предприятием : учебник / О. Г. Туровец, В. Н. Родионова, В. Н. Попов [и др.] ; под ред. О. Г. Туровец. - 3-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2025. - 506 с. - (Высшее образование).: https://znanium.ru/catalog/product/2187769 2. Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учебное пособие / А.Ю. Баранова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 180 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1677. - ISBN 978-5-16-004452-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1679517 3. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-716-9. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1042392 4. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179 5. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-014659-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1981647 6. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная
2.	Роль сервиса в современной экономике. 17 акад.ч.	
3.	Стратегическое планирование деятельности сервисной организации. 9 акад.ч.	
4.	Выбор инструмента конкурентного анализа 9 акад.ч.	
5.	Сервис как основа развития бизнеса. 9 акад.ч.	
6.	Сервисная система как объект управления сервисными предприятиями. 9 акад.ч.	
7.	Архитектура сервисной системы, 9 акад.ч.	
8.	Роль персонала в создании и предоставлении сервиса. 9 акад.ч.	
9.	Управление конфликтами в сервисной среде 9 акад.ч.	
10.	Особенности ценообразования на услуги. 9 акад.ч.	
11.	Анализ рентабельности сервисных операций 8 акад.ч.	
12.	Управление затратами в сервисной деятельности. модели сложных систем 8	

© РГУТИС

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-1	Способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач				
		УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Сущность и специфика сервисной экономики Основные концепции управления сервисными предприятиями Системный подход к управлению сервисными предприятиями Финансовые аспекты управления сервисом	Основные понятия и принципы системного подхода применительно к сервисной экономике и деятельности предприятий сферы сервиса; типовую структуру сервисной системы как объекта управления и анализа	Анализировать поставленную задачу в сфере сервиса, выделяя ее цель, субъекты, объекты, ограничения и ключевые подзадачи; проводить анализ сервисной системы или бизнес-процесса для выявления проблемных зон и точек приложения управленческих решений	Навыками структурирования и формализации задачи в области сервисного менеджмента; методами системного анализа для выделения элементов и связей в сложных сервисных системах
		УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Все разделы	Основные типы источников информации по проблемам сервисной экономики и управления; Принципы формулирования различных типов поисковых запросов для эффективного поиска информации в электронных библиотеках и интернете.	Формулировать и выполнять адресный и тематический поиск в предложенных поисковых системах; Находить и извлекать необходимую информацию из справочно-правовых систем для решения задач, связанных с правовыми аспектами сервисной деятельности.	Методикой поиска, отбора и систематизации информации из различных типов источников по заданной теме

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание основных понятий и принципов системного подхода применительно к сервисной экономике и деятельности предприятий сферы сервиса; типовую структуру сервисной системы как объекта управления и анализа; принципы формулирования различных типов поисковых запросов для эффективного поиска информации в электронных библиотеках и интернете. Умение анализировать поставленную задачу в сфере сервиса, выделяя ее цель, субъекты, объекты, ограничения и ключевые подзадачи; проводить анализ сервисной системы или бизнес-процесса для выявления проблемных зон и точек приложения управленческих решений; находить и извлекать необходимую информацию из справочно-правовых систем для решения задач, связанных с правовыми аспектами сервисной деятельности Владение навыками структурирования и формализации задачи в области сервисного менеджмента; методами системного анализа для выделения элементов и связей в сложных сервисных системах	Тестирование	Студент продемонстрировал знание основных понятий и принципов системного подхода применительно к сервисной экономике и деятельности предприятий сферы сервиса; типовую структуру сервисной системы как объекта управления и анализа; принципы формулирования различных типов поисковых запросов для эффективного поиска информации в электронных библиотеках и интернете. Студент демонстрирует умение анализировать поставленную задачу в сфере сервиса, выделяя ее цель, субъекты, объекты, ограничения и ключевые подзадачи; проводить анализ сервисной системы или бизнес-процесса для выявления проблемных зон и точек приложения управленческих решений; находить и извлекать необходимую информацию из справочно-правовых систем для решения задач, связанных с правовыми аспектами сервисной деятельности Студент демонстрирует владение навыками структурирования и формализации задачи в области сервисного менеджмента; методами	Закрепление способности анализировать задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 20</i>
---	---	--

		системного анализа для выделения элементов и связей в сложных сервисных системах	
--	--	---	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	Количество баллов
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	3-4 балла, если (30 – 49)% правильных ответов
	1-2 балла, если (10 – 29)% правильных ответов

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания - Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих	– обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21

	вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально

	– продемонстрировано усвоение основной литературы	допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	Оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации в форме решения тестовых заданий для экзамена

Средство оценивания – тестирование

Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 23
--	--	--

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Сущность и специфика сервисной экономики	Устный опрос по пройденному материалу	Устный опрос проводится на семинарском занятии в соответствии с календарным графиком. Для получения положительной оценки необходимо дать развернутый ответ на два теоретических вопроса из перечня вопросов для собеседования, продемонстрировав понимание специфики сервисной деятельности как особого сектора экономики. Критерии оценки включают полноту раскрытия понятий, а также умение приводить примеры, иллюстрирующие тенденции развития сферы услуг.
2	Основные концепции управления сервисными предприятиями	Тестовые задания, содержащие вопросы соответствующего раздела дисциплины	20 тестовых заданий В каждом тестовом задании необходимо выбрать один или несколько правильных вариантов ответа. За каждый правильный ответ на поставленный вопрос дается 0,5 баллов. Максимум количество баллов 10 баллов. Сумма баллов – целое число, округление осуществляется в большую сторону. Тестовые задания выполняются на последнем практическом занятии соответствующего раздела дисциплины. Время выполнения 25 мин.
3	Системный подход к управлению сервисными предприятиями	Тестовые задания, содержащие вопросы соответствующего раздела дисциплины	10 тестовых заданий В каждом тестовом задании с 1 по 10 необходимо выбрать один или несколько правильных вариантов ответа. За каждый правильный ответ на поставленный вопрос с 1 по 10 дается 0,5 баллов. За правильный

			ответ на 11 вопрос дается 5 баллов. Максимум количество баллов 10 баллов. Сумма баллов – целое число, округление осуществляется в большую сторону. Тестовые задания выполняются на последнем практическом занятии соответствующего раздела дисциплины. Время выполнения 25 мин.
4	Финансовые аспекты управления сервисом	Тестовые задания, содержащие вопросы соответствующего раздела дисциплины	10 тестовых заданий В каждом тестовом задании с 1 по 10 необходимо выбрать один или несколько правильных вариантов ответа. За каждый правильный ответ на поставленный вопрос с 1 по 10 дается 0,5 баллов. За правильный ответ на 11 вопрос дается 5 баллов. Максимум количество баллов 10 баллов. Сумма баллов – целое число, округление осуществляется в большую сторону. Тестовые задания выполняются на последнем практическом занятии соответствующего раздела дисциплины. Время выполнения 25 мин.

Задания текущего контроля успеваемости («контрольные точки»)

Задания для компетенции УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

1. Что из нижеперечисленного не является определением системы

- 1 комплекс элементов, находящихся во взаимодействии
- 2 множество объектов вместе с отношениями этих объектов
- 3 совокупность элементов, организованных таким образом, что изменение, исключение или введение нового элемента ни влияет на элементы и их связи
- 4 множество элементов, находящихся в отношениях или связях друг с другом, образующее целостность или органическое единство

2. По содержанию различают системы:

- 1 стохастические
- 2 абстрактные
- 3 релятивистские
- 4 закрытые

3. Реальная система делятся на

- 1 антропогенные
- 2 живой природы
- 3 неживой природы
- 4 торсионные

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 25
---	--	--

4. Естественные системы делятся на

- 1 живой природы
- 2 антропогенные
- 3 природные системы
- 4 неживой природы
- д) механические

5. В зависимости от законов, определяющих поведение физических систем, они подразделяются на:

- 1 механические
- 2 торсионные
- 3 диффузные
- 4 открытые
- д) закрытые

6. Relatives переводится с латыни как:

- 1 реальный
- 2 относительный
- 3 материальный
- 4 рациональный

7. Абстрактная система является результатом отражения:

- 1 теории
- 2 гипотезы
- 3 действительности
- 4 плана

8. По взаимодействию с внешней средой выделяют:

- 1 детерминированные
- 2 диффузные
- 3 антропогенные
- 4 закрытые

9. В зависимости от структуры и пространственно-временных свойств системы делятся на:

- 1 простые
- 2 диффузные
- 3 открытые
- 4 закрытые

10. К признакам сложной системы не относится

- 1 структурная сложность
- 2 динамическое развитие
- 3 сложность выбора повеления
- 4 сложность функционирования

11. Процесс прямо противоположный декомпозиции:

- 1 протекция
- 2 агрегирование
- 3 ранжирование
- 4 импликация

12. С точки зрения функций различают системы:

- 1 специальные
- 2 реверсивные
- 3 диффузные

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 26
--	---	--------------------------------

4 простые

5 многофункциональные

13. Выберите пример многофункциональной системы:

1 механизм автомобиля

2 механизм комбайна

3 производственная система, обеспечивающая выпуск различной продукции в пределах определенной номенклатуры

4 персональный компьютер

14. В универсальной системе реализуется множество действий на одной и той же структуре, однако состав функций по виду и количеству:

1 менее однороден

2 более однороден

3 не отличаются от изначального состояния

4 является однообразным

15. По степени изменчивости выделяют системы:

1 динамические

2 диффузные

3 простые

4 многофункциональные

**Раздел 1. Сущность и специфика сервисной экономики (контрольная точка 1).
Устный опрос.**

Вопросы устного опроса:

1. Раскройте содержание понятия «сервис» в узком и широком смысле. Что включает в себя сфера сервиса?
2. Дайте развернутое определение понятию «услуга». Перечислите и охарактеризуйте ее основные характеристики.
3. В чем заключается специфика услуги как экономического блага? Почему она не существует до момента ее предоставления?
4. Опишите структуру сервисной системы. Какие элементы в нее входят и как они взаимодействуют?
5. Как можно классифицировать услуги? Приведите примеры услуг из различных классификационных групп.
6. Объясните понятие «неотделимость услуги от источника». Как это свойство влияет на организацию сервисного процесса?
7. Что такое «несохраняемость» услуги? Какие проблемы для менеджмента порождает это свойство и как их можно решить?
8. Почему качество услуги является величиной непостоянной? Назовите основные причины неоднородности сервиса.
9. В каких сферах деятельности применение сервисного подхода наиболее востребовано? Приведите примеры из производственной и непроизводственной сфер.
10. Кто такой «со-производитель» в сервисном процессе? Какую роль играет потребитель в создании услуги?
11. Что понимают под термином «сервисная экономика»? Каковы основные причины и предпосылки ее формирования?
12. Охарактеризуйте динамику и структуру мирового рынка услуг. Какова доля сферы услуг в ВВП развитых стран?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 27
---	--	--

13. Как меняется структура занятости населения в условиях перехода к сервисной экономике? Какие профессии становятся наиболее востребованными?
14. Опишите взаимосвязь и взаимовлияние сферы материального производства и сферы услуг. Может ли современное промышленное предприятие существовать без сервисной поддержки?
15. Какое влияние оказывает научно-технический прогресс и цифровизация на развитие сервисной экономики? Приведите примеры новых видов услуг.
16. В чем проявляется процесс глобализации сферы услуг? Какие барьеры существуют на пути международной торговли услугами?
17. Почему сервисная деятельность рассматривается как важнейший фактор повышения конкурентоспособности национальной экономики?
18. Как развитие сферы услуг влияет на качество жизни населения? Приведите аргументы.
19. Какие социально-экономические проблемы могут возникать при доминировании сервисного сектора в экономике?
20. Какие новые требования к подготовке менеджеров предъявляет современная сервисная экономика?

**Раздел 2. Основные концепции управления сервисными предприятиями
(контрольная точка 2)**

1. Что характеризует экономическую систему, ориентированную преимущественно на оказание услуг?
 - A) Производство материальной продукции
 - B) Преобладание сферы услуг над производством товаров
 - C) Значительная доля сельского хозяйства
 - D) Экспорт природных ресурсов
2. Что лежит в основе сервисной экономики?
 - A) Использование физических активов
 - B) Технологические инновации в промышленности
 - C) Индивидуализация потребностей и желаний потребителя
 - D) Централизованное планирование производства
3. Что отличает услугу от материального товара?
 - A) Возможность хранения
 - B) Физический характер потребления
 - C) Невозможность передачи собственности покупателю
 - D) Стандартизированный способ изготовления
4. Что определяет специфику сервисной экономики?
 - A) Доминирование промышленных предприятий
 - B) Ориентация на развитие инфраструктуры туризма
 - C) Высокоразвитый сектор государственных услуг
 - D) Глобальная цифровизация и распространение цифровых услуг
5. Какие отрасли относятся к сферам, определяющим современную сервисную экономику?
 - A) Металлургия и машиностроение
 - B) Туризм, здравоохранение, образование и финансовые услуги
 - C) Нефтегазовая промышленность и сельское хозяйство
 - D) Легкая промышленность и строительство
6. Какая характеристика отражает особенность оказания услуг?

- А) Простота масштабируемости бизнеса
 В) Незначительное участие человеческого фактора
 С) Потребность в постоянном взаимодействии с потребителями
 D) Отсутствие индивидуальных предпочтений среди пользователей
7. Как влияет цифровая экономика на развитие сервисной сферы?
 А) Приводит к сокращению рабочих мест в сфере услуг
 В) Создает новые виды цифровых услуг и повышает конкуренцию
 С) Усиливает монополизацию рынка услугами
 D) Способствует снижению роли информационно-коммуникационных технологий
8. Что обеспечивает конкурентоспособность компаний в условиях сервисной экономики?
 А) Концентрация на традиционных формах торговли
 В) Инновационные подходы к оказанию услуг и улучшению потребительских качеств
 С) Минимальные инвестиции в инфраструктуру и человеческий капитал
 D) Широкая территориальная экспансия
9. Какие последствия несет рост сервисной экономики для развития регионов?
 А) Повышение доли сельскохозяйственного сектора
 В) Активизация малого и среднего предпринимательства
 С) Замедление темпов урбанизации
 D) Ослабление позиций государства в экономике региона
10. Что способствует переходу к постиндустриальной модели экономики?
 А) Рост численности населения планеты
 В) Стремительный прогресс информационных технологий и увеличение спроса на интеллектуальные услуги
 С) Резкое сокращение ресурсной базы стран мира
 D) Возрастание роли производственной индустрии
11. Какое направление экономики связано с созданием уникальных впечатлений и эмоций у потребителей?
 а) Ресурсная экономика.
 б) Сервисная экономика.
 с) Опытная экономика (Experience Economy).
 d) Промышленная экономика.

12. Соотнесите тип услуги с её примером, исходя из функционального назначения:

	Тип услуги		Пример услуги
1	Материальная	a	Туризм
2	Социально-культурная	b	Ремонт транспортных средств
3	Коммуникативная	c	Организация конференций, доступ в Интернет

13. Соотнесите вид показателя качества услуги с его характеристикой:

	Вид показателя		Характеристика
1	Эстетические показатели	a	Эффективность конструкторских решений для высокой производительности труда
2	Показатели технологичности	b	Информационная выразительность, рациональность формы, целостность композиции
3	Эргономические показатели	c	Соответствие антропометрическим и физиологическим свойствам человека

14. Соотнесите тип единства предприятия сервиса с его характеристикой

	Тип единства		Характеристика
1	Производственно-техническое единство	a	Единый производственный коллектив, единое руководство, право юридического лица
2	Организационное единство	b	Оказание услуг в номенклатуре, соответствующей специализации предприятия
3	Социально-экономическое единство	c	Общность экономических интересов работников, стимулирование труда

15. Соотнесите группу факторов, влияющих на развитие сервисной деятельности, с конкретным примером :

	Группа факторов		Пример фактора
1	Экономические	a	Мораль и культурные традиции общества
2	Социально-культурные	b	Уровень развития экономики и хозяйственная система
3	Политические	c	Деятельность политических партий и общественных структур

16. Как называется количественная или качественная характеристика деятельности сервисной службы, используемая для контроля достижения целей?

17. Какое свойство системы означает, что общая эффективность работы сервисного предприятия выше, чем сумма эффективностей его отдельных подразделений?

18. Как называется процесс преобразования входных ресурсов (персонал, технологии, материалы) в готовую услугу для клиента?

19. Какой вид анализа направлен на изучение структуры сервисной системы и связей между ее компонентами без учета их изменения во времени?

20. Какой принцип системного анализа предполагает рассмотрение сервисного предприятия как единого целого, состоящего из взаимосвязанных элементов?

Раздел 3. Системный подход к управлению сервисными предприятиями (контрольная точка 3)

- 1 Какой элемент системы управления сервисом обеспечивает поступление данных о результатах оказания услуги обратно к руководителю для корректировки действий?
2. Как называется разложение сложной проблемы управления сервисом на более простые составляющие части для их детального изучения?
3. Какой подход к управлению рассматривает сервисную организацию как совокупность бизнес-процессов, направленных на создание ценности для клиента?
4. В чем заключается критический анализ концепции «экономики впечатлений» применительно к управлению сервисными предприятиями?
5. Как критическая оценка достоверности отзывов на сторонних платформах влияет на принятие управленческих решений в гостиничном бизнесе?
6. Что такое конфликт интересов в управлении сервисными предприятиями?
 - a) Любое разногласие между коллегами.
 - b) Противоречивые обязанности, способные негативно повлиять на исполнение служебных обязанностей.
 - c) Необходимость соблюдения закона о рекламе.
 - d) Недостаточное финансирование проекта.

7. «Комплекс мероприятий по привлечению, удержанию и развитию клиентов через персонализированные сервисы, анализ потребностей и долгосрочные отношения».

- a) Логистическое управление
- b) Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)**
- c) Бухгалтерский учёт
- d) Производственное планирование

8. Одним из инструментов системного подхода является...

- a) линейное управление
- b) вертикальное руководство
- c) методология SWOT-анализа
- d) автоматизация только бухгалтерии

9. Эффективность системного подхода проявляется через...

- a) улучшение взаимоотношений с органами власти
- b) повышение общего уровня удовлетворенности клиентов и рост конкурентоспособности предприятия
- c) разработку уникальной рекламной кампании
- d) привлечение большего объёма инвестиций

10. Соотнесите категорию персонала сервисной организации с её составом:

	Категория персонала		Состав категории
1	Основной персонал	a	Специалисты, создающие и непосредственно предоставляющие услуги
2	Вспомогательный персонал	b	Руководители, принимающие управленческие решения
3	Управленческий персонал	c	Сотрудники, обеспечивающие условия для оказания услуг Варианты ответа:

Раздел 4. Финансовые аспекты управления сервисом (контрольная точка 4)

1. В чем заключается важность критического анализа финансовой отчетности при оценке сервисного потенциала нематериальных активов компании?

2. Процесс принятия решения потребителем о покупке услуги завершается стадией:

- a) Оценка вариантов
- b) Решение о покупке
- c) Реакция на покупку
- d) Осознание проблемы

3. Что такое конфликт интересов в управлении сервисными предприятиями?

- a) Любое разногласие между коллегами.
- b) Противоречивые обязанности, способные негативно повлиять на исполнение служебных обязанностей.
- c) Необходимость соблюдения закона о рекламе.
- d) Недостаточное финансирование проекта.

4. Какой финансовый коэффициент показывает отношение чистой прибыли к совокупному объему продаж?

- A) Маржа валовой прибыли
- B) Норма прибыли

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 31
---	---	--------------------------------

- С) Оборачиваемость запасов
 D) Рентабельность собственного капитала
5. Какой из перечисленных ниже показателей отражает способность компании своевременно погашать свои обязательства?
- А) Коэффициент покрытия долга
 B) Срок окупаемости проекта
 C) Стоимость привлечённого капитала
 D) Индекс финансовой устойчивости
6. Какой показатель отражает долю расходов на заработную плату в структуре себестоимости услуг?
- А) Фондоотдача
 B) Заработочная плата на единицу произведённой продукции
 C) Доля фонда оплаты труда в себестоимости
 D) Зарплатоемкость единицы продукции
7. Что такое ликвидационная стоимость активов?
- А) Цена приобретения актива
 B) Рыночная цена актива на момент его покупки
 C) Сумма, которую компания получит при продаже актива после окончания срока полезного использования
 D) Текущие эксплуатационные расходы на содержание актива
8. Производственная себестоимость включает в себя:
- а) полную себестоимость,
 б) ценовую себестоимость,
 с) технологическую себестоимость.
9. Цена - это:
- а) Сумма затрат на производство продукции,
 б) Себестоимость продукции,
 с) Денежное выражение стоимости товара
10. Какие из условий влияют на рыночный механизм ценообразования:
- а) количество субъектов рынка,
 б) покупательная способность населения,
 с) степень индивидуализации продукции,
 d) скорость товарооборота продукции.

Задания для промежуточной аттестации по компетенции УК-1

Вопросы для экзамена:

1. Сущность сервиса и сервисной экономики.
2. Роль сервиса в современной экономике.
3. Специфика услуги как товара.
4. Классификация услуг.
5. Понятие и структура сервисной организации.
6. Стратегическое планирование в сервисной организации.
7. Сервис как основа развития бизнеса.
8. Жизненный цикл услуги.
9. Конкурентоспособность сервисного предприятия.
10. Сервисная система как объект управления.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 32
--	---	--------------------------------

11. Методы моделирования сервисных систем.
12. Системный анализ в управлении.
13. Особенности ценообразования на услуги.
14. Управление затратами в сервисной деятельности.
15. Методы калькуляции себестоимости услуг.
16. Модели сложных систем в управлении сервисом.
17. Роль информационных справочных систем при управлении сервисным предприятием.
18. Цифровые ресурсы для управления.
19. Перспективы развития сервисных систем.
20. Управление персоналом в сервисе.

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Тематика практических занятий для очной формы обучения:

Раздел 1. Сущность и специфика сервисной экономики

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: Практическое занятие в форме круглого стола, предусматривающее обсуждение студентами.

Тема занятия: Понятие сервиса и сферы его применения

План практического занятия:

1. Появление и развитие сервисной экономики.
2. Сущность сервисной экономики.
3. Основные характеристики сервисной экономики.

Целью практического занятия является закрепление теоретических знаний по истории возникновения сервисной экономики, ее характеристики и сущности.

Практические навыки. При изучении темы необходимо научить студентов формулировать основные понятия и определения сервисной экономики, применять данные понятия на практике.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Контрольные задания:

1. Что такое сервисная экономика? Чем она отличается от традиционной производственной экономики?
2. Перечислите основные характеристики услуг, которые выделяют их из общего ряда товаров.
3. Какие преимущества получает страна, перешедшая к сервисной экономике?
4. Как меняется роль человеческого капитала в сервисной экономике?
5. Почему трудно измерить качество услуг до их непосредственного потребления?
6. Приведите примеры сервисных отраслей экономики и охарактеризуйте каждую из них.
7. Какие особые проблемы возникают при управлении сервисными предприятиями?
8. Какую роль играет инновационность в сервисной экономике?
9. Чем обусловлены сезонные колебания спроса на некоторые виды услуг?
10. Какие меры могут предпринимать сервисные предприятия для стабилизации своего бизнеса в периоды низкого спроса?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 33
--	---	--------------------------------

11. В чем заключается сложность стандартизации услуг и как эта проблема решается на практике?

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: Роль сервиса в современной экономике.

План практического занятия: Студенты выступают в роли аналитиков международного экономического форума, которым поручено подготовить доклад «Роль сервиса в современной экономике» для лидеров стран G20. Каждая команда исследует один сектор и представляет его «сервисную карту».

Целью практического занятия является сформировать у студентов целостное понимание системообразующей роли сервиса в современной экономике, показать, как сервис проникает во все сферы деятельности, трансформирует традиционные отрасли и создаёт новые модели

Практические навыки. Научить студента видеть тренды развития сервисной экономики и их последствия

Продолжительность занятия – 4 часа.

Раздел 2. Основные концепции управления сервисными предприятиями

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: «Стратегическое планирование деятельности сервисной организации»

План практического занятия:

1. Студенты делятся на группы и каждая группа получает виртуальную сервисную организацию (например, отель, фитнес-клуб, турагентство).
2. Анализ текущей ситуации организации
3. Формулировка миссии и видения организации, постановка стратегических целей и задач.
4. Составление стратегического плана.
5. Представление и обсуждение результатов (30 минут):

Целью практического занятия является Ознакомить студентов с методологией стратегического планирования деятельности сервисной организации, отработать навыки анализа внешней и внутренней среды, разработки миссии, целей и стратегии, а также научиться составлять стратегический план развития организации.

Практические навыки. **Научиться ставить** стратегические цели и выбирать приоритетные направления развития.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: «**Выбор инструмента конкурентного анализа**»

План практического занятия:

1. Краткий обзор популярных инструментов конкурентного анализа: SWOT, PEST, Porter's Five Forces, SERVQUAL и других.
2. Демонстрация примеров применения каждого инструмента.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 34
--	---	--------------------------------

3. Каждая группа получает описание конкретного предприятия сервиса (например, ресторан, фитнес-клуб, туристическое агентство и т.д.).
4. Задача группы: выбрать наиболее подходящий инструмент анализа, провести анализ и подготовить отчет.
5. Студенты должны обосновать свой выбор инструмента и представить результаты анализа с выводами и рекомендациями по развитию предприятия.

Целью практического занятия является Формирование у студентов навыков выбора подходящего инструмента конкурентного анализа, необходимого для эффективного управления предприятием сервиса, а также умение проводить соответствующий анализ и давать обоснованные рекомендации по развитию бизнеса.

Практические навыки. Научиться определению целей и задач конкурентного анализа, выбирать оптимальный инструмент анализа (SWOT, PEST, Five Forces, SERVQUAL и др.), проводить анализ и оформлять результат.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: **«Сервис как основа развития бизнеса»**

План практического занятия:

1. Студенты делятся на команды.
2. Каждой команде дается одно из следующих заданий:
 - а) Разработайте уникальную услугу для авиакомпании, повысившую бы комфорт и безопасность полета.
 - б) Предложите новый сервис для гостиницы, привлекающий большее количество гостей.
 - в) Придумайте сервисное предложение для образовательного учреждения, повышающее качество образовательных услуг.
 - г) Сформулируйте программу лояльности для крупного супермаркета, увеличивающую количество повторных визитов.
3. Команды готовят презентации своих предложений и аргументируют их целесообразность.
4. Представление и обсуждение результатов:

Целью практического занятия является Формирование у студентов понимания роли сервиса в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития бизнеса, развитие навыков разработки и анализа стратегий сервисного развития, закрепление умений по созданию и продвижению качественных услуг..

Практические навыки. Научиться разработки сервисных предложений и стратегий для бизнеса, а также анализировать клиентские потребности и конкурентоспособность на основе качества сервиса.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Раздел 3. Модели систем сферы сервиса

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: **«Сервисная система как объект управления сервисными предприятиями»**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 35
--	---	--------------------------------

План практического занятия:

1. Обзор основных элементов сервисной системы (сотрудники, инфраструктура, процессы, технологии, клиенты).
2. Введение в методологию построения сервисных систем и анализа связей между элементами.
3. Студенты делятся на группы.
4. Каждой группе даётся реальная или вымышленная ситуация, например, описание сервисной компании (гостиница, салон красоты, интернет-магазин и т.д.).
5. Задача группы: построить схему сервисной системы данной компании, выделив элементы и проанализировав связи между ними.
6. Каждая группа готовит схематичное изображение и описание элементов системы, связи между ними и выявленные узкие места.

Целью практического занятия является Познакомить студентов с основными элементами и структурой сервисной системы, обучить методам анализа и управления сервисными предприятиями, развить навыки моделирования и принятия управленческих решений.

Практические навыки. Умение выделять и анализировать элементы сервисной системы. Владение методом сервисного инжиниринга и построения схем сервисных процессов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: **«Архитектура сервисной системы»**

План практического занятия:

1. Обзор основных элементов и архитектуры сервисных систем (организационные структуры, персонал, процессы, технологии, окружающая среда).
2. Рассматриваются примеры успешных и неэффективных сервисных систем на предприятиях.
3. Студенты делятся на группы.
4. Каждой группе выдаётся описание реальной или вымышленной ситуации (например, ресторан, химчистка, тренажёрный зал, служба такси и т.д.).
5. Задача: проанализировать существующую архитектуру сервисной системы, выделить элементы и связи, предложить улучшения.

Целью практического занятия является Помочь студентам освоить ключевые аспекты архитектуры сервисных систем, понять, как устроены и функционируют такие системы на предприятиях сервиса, развить навыки проектирования и анализа сервисных инфраструктур.

Практические навыки. Научиться анализировать структуру и устройство сервисной системы предприятия, а также научиться навыкам построения схем и моделей сервисных систем.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: **«Роль персонала в создании и предоставлении сервиса.»**

План практического занятия:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 36
--	---	--------------------------------

1. Обзор основных качеств и компетенций персонала, необходимых для качественного обслуживания клиентов.
2. Рассмотрение методов оценки и мотивации персонала.
3. Студенты делятся на группы
4. Каждой группе предлагается описание конкретной ситуации на предприятии сервиса (например, гостиница, кафе, фитнес-клуб, салон красоты).
5. Задача группы: смоделировать сценарии взаимодействия персонала с клиентами, оценить влияние персонала на качество сервиса и предложить меры по улучшению качества обслуживания.

Целью практического занятия является Сформировать у студентов понимание роли персонала в предоставлении высококачественных услуг, развивать навыки анализа и оценки эффективности персонала, а также навыки командной работы и принятия решений.

Практические навыки. Научить анализу влияния персонала на качество предоставляемых услуг и развитие навыков оценки уровня профессионализма и культуры обслуживания.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: «Управление конфликтами в сервисной среде..»

План практического занятия:

1. Мини-лекция: «Пирамида конфликта в сервисе» (Факт vs. Эмоции) и правило «Клиент не всегда прав, но клиент всегда клиент»
2. Студенты делятся на группы.
3. Прослушивание кейса и постановка задач
4. Предоставляется ситуация из реальной жизни, связанная с конфликтом в сервисной среде
5. Задача студентов: диагностировать причину конфликта, предложить методы профилактики и алгоритмы его разрешения.
6. Групповая работа и анализ кейса

Каждая группа работает над кейсом, предлагая свои сценарии и модели поведения в конфликтной ситуации.

Участники представляют свои идеи и предложения.

Целью практического занятия является Развитие у студентов навыков эффективного управления конфликтами в сервисной среде, обучение приемам урегулирования конфликтов с клиентами и персоналом, повышение уровня стрессоустойчивости и коммуникативных навыков.

Практические навыки. Развитие навыков диагностики и предупреждения возникновения конфликтов, овладение приемами и техникой разрешения конфликтных ситуаций, формирование навыков анализа и поиска компромисса.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел 4. Финансовые аспекты управления сервисом **Практическое занятие 10.**

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 37
--	--	--

Вид практического занятия: Практическая работа.

Тема занятия: Особенности ценообразования на услуги

План практического занятия:

1. Принципы построения компьютерных моделей в сфере сервиса.
2. Подходы к построению компьютерных моделей в сфере сервиса.

Целью практического занятия является закрепление теоретических знаний об особенностях ценообразования на услуги.

Практические навыки. При выполнении практической работы необходимо научить студентов правильно принимать тактическое ценовое решение сервисной компании.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольные задания:

Выполнить расчет тактического решения о принятии или отклонения заказа, используя метод маржинального анализа

Практическое занятие 11.

Вид практического занятия: Практическая работа.

Тема занятия: «Анализ рентабельности сервисных операций.»

План практического занятия:

1. Повторение основных понятий и формул для расчёта рентабельности (рентабельность продаж, чистая прибыль, затраты на оказание услуг и т.д.).
2. Примеры расчётов рентабельности различных сервисных операций.
3. Практическая работа в группах
4. Каждой группе выдается условие задачи (описание сервисной операции, расходы, доходы и прочие исходные данные).
5. Задача: рассчитать рентабельность указанной сервисной операции, сравнить её с аналогичными показателями других групп, объяснить отклонения и предложить меры по повышению рентабельности.

Каждая группа работает над кейсом, предлагая свои сценарии и модели поведения в конфликтной ситуации.

Участники представляют свои идеи и предложения.

Целью практического занятия является Формирование у студентов навыков анализа рентабельности сервисных операций, умения рассчитывать ключевые показатели эффективности, а также вырабатывание навыков принятия экономически обоснованных решений на основе анализа данных.

Практические навыки. Научить Оценке экономической эффективности различных сервисных операций, анализу факторов, влияющих на рентабельность сервисных услуг, умение вычислять коэффициенты рентабельности и прибыльности.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 12

Вид практического занятия: Практическая работа.

Тема занятия: «Управление затратами в сервисной деятельности. Модели сложных систем»

План практического занятия:

1. Обзор основных моделей сложных систем (SIR, SEIR, System Dynamics и

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 38
--	---	--------------------------------

другие).

2. Пояснение принципа работы этих моделей и их применения в управлении затратами.
3. Разбор примеров практического использования моделей в управлении затратами.
4. Практическая работа в группах
5. Каждой группе выдаётся задание на анализ затрат конкретной сервисной компании (например, автосервис, медицинский центр, гостиница).
6. Используя модель сложного системного анализа, необходимо выявить структуру затрат, оценить возможности их оптимизации и предложить соответствующие меры.

Целью практического занятия является Научить студентов разбираться в моделях сложных систем, анализировать структуру затрат в сервисной деятельности и разрабатывать стратегии их оптимизации.

Практические навыки. Научить разбираться в моделях сложных систем и их применении к управлению затратами, анализировать структуру затрат и выявлять возможности их снижения.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 13

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: «Инвестиции в развитие сервисных систем.»

План практического занятия:

1. Повторение основных понятий инвестиционного анализа (NPV, IRR, PP, PI).
2. Рассмотрение методик оценки эффективности инвестиционных проектов в сервисной сфере.
3. Практическая работа в группах
4. Каждой группе предлагается инвестиционный проект, связанный с развитием сервисной системы (например, модернизация медицинской лаборатории, расширение автопарка таксопарка, внедрение информационной системы бронирования номеров в гостинице).
5. Задача группы: произвести расчёт показателей эффективности инвестиционного проекта и принять обоснованное решение о его реализации.

Целью практического занятия является Сформировать у студентов понимание роли инвестиций в развитие сервисных систем, научить анализировать инвестиции и принимать обоснованные решения о распределении инвестиционных ресурсов.

Практические навыки. **Научиться** анализу и оценки инвестиционных проектов в сфере сервиса, развитие навыков принятия решений на основе анализа данных.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Тематика практических занятий для заочной формы обучения:

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: Деловая игра.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 39
--	---	--------------------------------

Тема занятия: «Стратегическое планирование деятельности сервисной организации»

План практического занятия:

6. Студенты делятся на группы и каждая группа получает виртуальную сервисную организацию (например, отель, фитнес-клуб, турагентство).
7. Анализ текущей ситуации организации
8. Формулировка миссии и видения организации, постановка стратегических целей и задач.
9. Составление стратегического плана.
10. Представление и обсуждение результатов (30 минут):

Целью практического занятия является Ознакомить студентов с методологией стратегического планирования деятельности сервисной организации, отработать навыки анализа внешней и внутренней среды, разработки миссии, целей и стратегии, а также научиться составлять стратегический план развития организации.

Практические навыки. Научиться ставить стратегические цели и выбирать приоритетные направления развития.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел 3. Модели систем сферы сервиса

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: Деловая игра.

Тема занятия: «Сервисная система как объект управления сервисными предприятиями»

План практического занятия:

7. Обзор основных элементов сервисной системы (сотрудники, инфраструктура, процессы, технологии, клиенты).
8. Введение в методологию построения сервисных систем и анализа связей между элементами.
9. Студенты делятся на группы.
10. Каждой группе даётся реальная или вымышленная ситуация, например, описание сервисной компании (гостиница, салон красоты, интернет-магазин и т.д.).
11. Задача группы: построить схему сервисной системы данной компании, выделив элементы и проанализировав связи между ними.
12. Каждая группа готовит схематичное изображение и описание элементов системы, связи между ними и выявленные узкие места.

Целью практического занятия является Познакомить студентов с основными элементами и структурой сервисной системы, обучить методам анализа и управления сервисными предприятиями, развить навыки моделирования и принятия управленческих решений.

Практические навыки. Умение выделять и анализировать элементы сервисной системы. Владение методом сервисного инжиниринга и построения схем сервисных процессов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 40
--	--	--

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: Практическая работа.

Тема занятия: Особенности ценообразования на услуги

План практического занятия:

1. Принципы построения компьютерных моделей в сфере сервиса.
2. Подходы к построению компьютерных моделей в сфере сервиса.

Целью практического занятия является закрепление теоретических знаний об особенностях ценообразования на услуги.

Практические навыки. При выполнении практической работы необходимо научить студентов правильно принимать тактическое ценовое решение сервисной компании.

Продолжительность занятия – 2 часа.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Организация производства и управление предприятием: учебник / О. Г. Туровец, В. Н. Родионова, В. Н. Попов [и др.] ; под ред. О. Г. Туровец. - 3-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2025. - 506 с. - (Высшее образование).: <https://znanium.ru/catalog/product/2187769>
2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-716-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1042392>
3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2102179>
4. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник / Н.В. Василенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 439 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/996072. - ISBN 978-5-16-014659-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1981647>
5. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации. Практикум : учебное пособие / под ред. д.э.н., проф. А. Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 365 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019771-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2136702>

8.2. Дополнительная литература

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 41
--	---	--------------------------------

2. Гомилевская, Г. А. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме: учебник / Г. А. Гомилевская, Т. В. Терентьева, А. С. Квасов. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование). — DOI: <https://doi.org/10.12737/1712-8>. - ISBN 978-5-369-01712-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/995619>. – Режим доступа: по подписке.
3. Суслова, Ю. Ю. Экономика предприятия: организационно-практические аспекты : учебник / Ю. Ю. Суслова, И. В. Петрученя, Е. В. Белоногова. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2023. - 208 с. - ISBN 978-5-7638-4568-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2088771>. – Режим доступа: по подписке.
4. Вдовин, В. М. Теория систем и системный анализ : учебник / В. М. Вдовин, Л. Е. Суркова, В. А. Валентинов. - 7-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 642 с. - ISBN 978-5-394-05339-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084672>
5. Системный анализ в управлении: учебное пособие / О.В. Булыгина, А.А. Емельянов, Н.З. Емельянова, А.А. Кукушкин ; под ред. д-ра экон. наук, проф. А.А. Емельянова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 450 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-105749-0 (ИНФРА-М, online) - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=375228>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>
2. Научная электронная библиотека E-library: <http://www.e-library.ru/>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Microsoft Windows.
2. Microsoft Office.
3. Справочно-правовая система Консультант + [информационно-справочная система]: <http://www.consultant.ru>.
4. Электронная энциклопедия PLM [информационно-справочная система]: <http://plmpedia.ru/>
5. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система). Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
6. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://www.rsl.ru/ru/rkp/>
7. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://nlr.ru/>
8. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: <https://znanium.com/>
9. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: <https://book.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (изучение отдельных тем раздела с использованием учебно-методического обеспечения, указанного в пункте 6, подготовка к текущему контролю) работу обучающегося.

Формы контактной работы:

- мультимедийные лекции;
- практические работы (устный групповой опрос по контрольным вопросам, устный опрос по контрольным вопросам, дискуссия, письменный опрос по контрольным вопросам, групповые мини-презентации по контрольным вопросам, групповые мини-презентации моделей сервисных организаций, интерактивные практические занятия с использованием программного обеспечения);

Применяющийся формат практических занятий способствуют более глубокому пониманию теоретического материала дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих универсальной компетенции студентов.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с учебно-методической литературой и программным обеспечением, необходимыми для углубленного изучения данной дисциплины, а также развитие у обучающихся устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка универсальных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы:

- изучение учебно-методической литературы для углубления понимания изучаемых вопросов;
- систематизация знаний и закрепление умений, полученных в ходе аудиторной работы;
- подготовка к демонстрации навыков владения технологиями математического и компьютерного моделирования в системном анализе.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям дисциплины указан в пункте 6.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Управление сервисными системами» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование доска

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 43</i>
---	---	--

контроль, промежуточная аттестация	
Занятия семинарского типа	компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" доска интерактивный компьютерный класс, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно- телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска