

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор по образовательной  
деятельности

\_\_\_\_\_ С.Т. Князев  
«\_\_» \_\_\_\_\_

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1160401	Процессы и системы сервиса

Екатеринбург

<b>Перечень сведений о рабочей программе модуля</b>	<b>Учетные данные</b>
<b>Образовательная программа</b> 1. Технологии услуг в сфере спорта и отдыха	<b>Код ОП</b> 1. 43.04.01/33.02
<b>Направление подготовки</b> 1. Сервис	<b>Код направления и уровня подготовки</b> 1. 43.04.01

Программа модуля составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
2	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
3	Киселева Наталья Алексеевна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Процессы и системы сервиса

## 1.1. Аннотация содержания модуля

Модуль «Процессы и системы сервиса» относится к модулям вариативной части учебного плана образовательной программы. Модуль содержит 5 учебных дисциплин. Дисциплина «Менеджмент в социально-культурном сервисе» формирует у обучающихся умения и навыки в области управления предприятиями социально-культурного сервиса, предполагает освоение базовых элементов системы менеджмента с учётом понимания их специфики применительно к производству и предоставлению услуг, особенностей в управлении организациями сферы услуг. «Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха» - дисциплина модуля, которая направлена на формирование у магистрантов умений и навыков разработки стандартов качества обслуживания потребителей, организации стандартизации и сертификации услуг на предприятии, анализа рынка услуг в контексте качества услуг и удовлетворения запросов потребителей. В рамках изучения дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» предусмотрено получение знаний об особенностях современных подходов к пониманию процессов моделирования и оптимизации сервисной деятельности, овладение умениями выбирать способы моделирования и подходы к оптимизации деятельности предприятия сервиса, приобретают практические навыки владения терминологией дисциплины, построения вербальных моделей и блок-схем сервисной деятельности. Дисциплина «Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере» формирует навыки анализа особенностей организации коммуникативного процесса, разработки и апробации регламентов взаимодействия, повышающих эффективность сервисной деятельности и обеспечивающих высокое качество обслуживания потребителей в сфере спорта и рекреации. Дисциплина «Организация предпринимательской деятельности в сервисе» формирует способность обучающихся анализировать экономические, социальные и правовые основы организации предпринимательской деятельности, применять знания основных законов и принципов организации бизнеса в сфере сервиса, а также формирует практические навыки бизнес-планирования и организационной деятельности в предпринимательстве.

## 1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса	3
2	Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха	3
3	Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере	4
4	Менеджмент в социально-культурном сервисе	4
5	Организация предпринимательской деятельности в сервисе	4

ИТОГО по модулю:	18
------------------	----

### 1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

<b>Пререквизиты модуля</b>	1. Методология научных исследований в социально-культурной сфере
<b>Постреквизиты и кореквизиты модуля</b>	1. Методология научных исследований в социально-культурной сфере 2. Сфера спорта и отдыха как отрасль экономики 3. Сфера спорта и отдыха как отрасль экономики

### 1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

<b>Перечень дисциплин модуля</b>	<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения (индикаторы)</b>
1	2	3
Менеджмент в социально-культурном сервисе	УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, в том числе в цифровой среде	<p>З-1 - Демонстрировать понимание основных методов системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций</p> <p>З-2 - Определять этапы разработки стратегии действий, в том числе в цифровой среде, и методы решения проблемных ситуаций</p> <p>У-1 - Выявлять проблемные ситуации, используя методы системного подхода и критического анализа</p> <p>У-2 - Обосновывать выбор стратегии для достижения поставленной цели, в том числе в цифровой среде, с учетом ограничений, рисков и моделируемых результатов</p> <p>У-3 - Анализировать проблемную ситуацию, выявлять и определять способы ее разрешения</p> <p>П-1 - Использовать эффективные стратегии действий для решения проблемной ситуации, в том числе в цифровой среде, с</p>

		<p>учетом оценки ограничений, рисков и моделируемых результатов</p> <p>П-2 - Использовать методы критического анализа и системного подхода в разработке стратегии действий для решения проблемных ситуаций, в том числе в цифровой среде</p> <p>Д-1 - Демонстрировать аналитические способности и критическое мышление</p>
	<p>УК-3 - Способен организовать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>З-1 - Излагать основные позиции теории лидерства и стили руководства</p> <p>З-2 - Демонстрировать понимание общих форм организации командной деятельности</p> <p>З-3 - Характеризовать виды командных стратегий, факторы формирования успешной команды для эффективной деятельности</p> <p>У-1 - Координировать взаимодействия и эффективные коммуникации в команде для достижения общего результата в командной работе</p> <p>У-2 - Формулировать цели и задачи командной работы, определять последовательность действий по их достижению</p> <p>У-3 - Анализировать виды командных стратегий для достижения целей работы команды</p> <p>П-1 - Разрабатывать стратегию командной работы с учетом целей и моделировать эффективное взаимодействие членов команды в соответствии со стратегией</p> <p>П-2 - Обосновать выбор членов команды и распределения полномочий (функций) ее членов, координировать взаимодействия членов команды</p>
	<p>ОПК-1 - Способен применять фундаментальные знания (на продвинутом уровне) при решении теоретических,</p>	<p>З-1 - Объяснить возможности применения фундаментальных теоретических положений и методологических подходов к решению теоретических, практических или исследовательских задач в своей профессиональной области</p>

	<p>практических или исследовательских задач</p>	<p>У-1 - Самостоятельно выявлять проблемные ситуации в своей профессиональной области, используя фундаментальные теоретические положения и принципы</p> <p>У-2 - Определять методологические подходы к решению теоретических, практических или исследовательских задач</p> <p>П-1 - Разрабатывать и проводить оценку вариантов решения теоретических, практических или исследовательских задач, применяя фундаментальные теоретические положения, принципы и методологические подходы</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении фундаментальных знаний</p>
	<p>ОПК-2 - Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>	<p>З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования</p> <p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования</p> <p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>

	Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач
ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности	<p>З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p>
ПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	<p>З-1 - Различать и классифицировать технологические новации в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Описывать технологические процессы и технологические концепции сервисных организаций</p> <p>З-3 - Объяснять необходимость внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сервисных организациях</p> <p>З-4 - Описывать критерии и методы оценки эффективности технологических новаций в сфере сервиса</p>

		<p>У-1 - Анализировать современные технологические новации в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса</p> <p>У-3 - Выбирать критерии оценки и показатели эффективности технологических новаций на предприятиях сервиса с учетом</p> <p>У-4 - Оценивать риски внедрения технологических новаций с учетом различных сценариев инновационных изменений</p> <p>П-1 - Создавать технологическую концепцию сервисной организации посредством моделирования процессов сервиса</p> <p>П-2 - Разрабатывать и экономически обосновывать программу инновационного развития сервисной деятельности с учетом технологических новаций</p> <p>П-3 - Предлагать внедрение технологических новаций и программного обеспечения для предприятия сервиса</p> <p>П-4 - Разрабатывать критерии оценки и рассчитывать показатели эффективности инновационных технологий в сервисной деятельности</p> <p>П-5 - Продвигать технологические инновации на рынке услуг</p>
	<p>ПК-4 - Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать маркетинговые инструменты, технологии и стратегии в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Характеризовать тенденции и процессы развития рынка услуг в масштабе мира, страны, региона</p> <p>З-3 - Объяснять сущность процессов изменения потребительского спроса на услуги в контексте изменений качества</p> <p>З-4 - Соотносить маркетинговые стратегии сервисной организации и изменения на рынке услуг</p>



		<p>У-1 - Анализировать сегментацию и стратегическое позиционирование рынка услуг</p> <p>У-2 - Оценивать существующую маркетинговую стратегию предприятия</p> <p>У-3 - Оценивать конкурентоспособность услуг, полноту ассортимента и качество услуг предприятия сервиса</p> <p>У-4 - Выявлять закономерности потребительского спроса на услуги предприятия сервиса</p> <p>П-1 - Разрабатывать стратегию маркетинга и маркетинговый план организации в сфере сервиса</p>
	<p>ПК-5 - Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>З-1 - Описывать и объяснять основные методы финансового менеджмента и их прикладное значение в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Воспроизводить и описывать этапы бизнес-планирования, методы анализа и контроля бизнес-процессов</p> <p>З-3 - Описывать и характеризовать разновидности экономических стратегий предприятия с учетом приоритетных направлений деятельности, финансового состояния и изменений рынка услуг</p> <p>У-1 - Анализировать уровень конкурентоспособности, экономические механизмы и стратегию функционирования предприятия сервиса</p> <p>У-2 - Оценивать соответствие финансовых целей организации и её подразделений текущему финансовому состоянию организации</p> <p>У-3 - Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия сервиса</p> <p>У-4 - Выбирать стратегию и тактику в области финансовой политики экономического субъекта</p> <p>У-5 - Оценивать эффективность управленческих решений с помощью</p>

		<p>методов экономического и системного анализа</p> <p>П-1 - Оценивать эффективность финансово-хозяйственной деятельности и выявлять резервы ее повышения</p> <p>П-2 - Разрабатывать рекомендации по эффективному использованию трудовых, материальных, финансовых, информационных, сервисных ресурсов предприятия</p> <p>П-3 - Предлагать и обосновывать управленческие решения по совершенствованию и повышению эффективности бизнес-процессов</p> <p>П-4 - Планировать и разрабатывать бюджет организации, предприятия или проекта в сфере сервиса</p> <p>П-5 - Использовать компьютерные программы, справочно-поисковые системы, ресурсы сети Интернет для ведения учета и анализа данных, ведения документооборота</p>
	<p>ПК-8 - Способен управлять процессами организации и производства услуг в сфере спорта, досуга и рекреации</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать структуры, функции, принципы и методы управления процессами организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-2 - Делать обзор и объяснять положения нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в области управления процессами предоставления услуг населению в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Описывать передовой зарубежный и отечественный опыт управления процессами предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать положения менеджмента и маркетинга, применительно к процессам предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Оценивать и обосновывать условия и объем необходимых ресурсов для организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p>

		<p>У-2 - Анализировать и оценивать эффективность и качество работы подразделений, вовлеченных в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Выявлять и оценивать риски в организации процесса предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг, определять процедуры, направленные на их минимизацию</p> <p>У-4 - Выбирать средства и методы управления процессом предоставления услуг в учетом условий внешней и внутренней среды предприятия</p> <p>П-1 - Осуществлять постановку операционных целей подразделениям, вовлеченным в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>П-2 - Разрабатывать и принимать управленческие решения, направленные на снижение вероятности неблагоприятного результата в процессе предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p>
<p>Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха</p>	<p>ОПК-2 - Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>	<p>З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования</p> <p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования</p>

		<p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> <p>Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач</p>
	<p>ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p>
	<p>ПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение</p>	<p>З-1 - Различать и классифицировать технологические новации в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Описывать технологические процессы и технологические концепции сервисных организаций</p>

<p>технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p>З-3 - Объяснять необходимость внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сервисных организациях</p> <p>З-4 - Описывать критерии и методы оценки эффективности технологических новаций в сфере сервиса</p> <p>У-1 - Анализировать современные технологические новации в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса</p> <p>У-3 - Выбирать критерии оценки и показатели эффективности технологических новаций на предприятиях сервиса с учетом</p> <p>У-4 - Оценивать риски внедрения технологических новаций с учетом различных сценариев инновационных изменений</p> <p>П-1 - Создавать технологическую концепцию сервисной организации посредством моделирования процессов сервиса</p> <p>П-2 - Разрабатывать и экономически обосновывать программу инновационного развития сервисной деятельности с учетом технологических новаций</p> <p>П-3 - Предлагать внедрение технологических новаций и программного обеспечения для предприятия сервиса</p> <p>П-4 - Разрабатывать критерии оценки и рассчитывать показатели эффективности инновационных технологий в сервисной деятельности</p> <p>П-5 - Продвигать технологические инновации на рынке услуг</p>
<p>ПК-3 - Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p>	<p>З-1 - Воспроизводить категорийный аппарат менеджмента качества в сервисной деятельности</p> <p>З-2 - Классифицировать и описывать характеристики и методы оценки качества услуг</p>

		<p>З-3 - Соотносить теорию организации обслуживания и методы повышения качества услуг</p> <p>З-4 - Перечислять и классифицировать основные нормативные документы в области стандартизации и сертификации услуг</p> <p>З-5 - Приводить примеры, описывать и характеризовать стандарты качества услуг в социально-культурной сфере</p> <p>У-1 - Анализировать характеристики качества услуг, факторы обеспечения комфорта и безопасности потребителей</p> <p>У-2 - Анализировать и выбирать показатели и методики оценки качества услуги в соответствии с этапом её жизненного цикла</p> <p>У-3 - Формулировать цели предприятия сервиса в области качества услуг</p> <p>У-4 - Определять оптимальные методы управления качеством для предприятия сервиса с учетом целей его стратегического развития</p> <p>П-1 - Иметь практический опыт проведения оценки качества услуг на предприятии сервиса</p> <p>П-2 - Разрабатывать мероприятия по обеспечению требований комфортности, безопасности и экологичности услуг</p> <p>П-3 - Предлагать прогрессивные методы управления качеством процессов сервиса</p> <p>П-4 - Составлять план мероприятий по внедрению системы управления качеством услуг на предприятии</p> <p>П-5 - Предлагать к внедрению стандарты менеджмента качества на предприятии с учетом отраслевых требований и международных стандартов качества</p>
	<p>ПК-8 - Способен управлять процессами организации и производства услуг в сфере спорта, досуга и рекреации</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать структуры, функции, принципы и методы управления процессами организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-2 - Делать обзор и объяснять положения нормативно-правовых актов, регулирующих</p>

		<p>деятельность в области управления процессами предоставления услуг населению в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Описывать передовой зарубежный и отечественный опыт управления процессами предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать положения менеджмента и маркетинга, применительно к процессам предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Оценивать и обосновывать условия и объем необходимых ресурсов для организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Анализировать и оценивать эффективность и качество работы подразделений, вовлеченных в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Выявлять и оценивать риски в организации процесса предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг, определять процедуры, направленные на их минимизацию</p> <p>У-4 - Выбирать средства и методы управления процессом предоставления услуг в учетом условий внешней и внутренней среды предприятия</p> <p>П-1 - Осуществлять постановку операционных целей подразделениям, вовлеченным в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p>
	<p>ПК-10 - Способен к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p>	<p>З-1 - Делать обзор и характеризовать тенденции развития технологий, качества и характеристик ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-2 - Описывать и соотносить параметры и характеристики инфраструктуры, материалов, специального оборудования и</p>

		<p>технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Перечислять и объяснять критерии, принципы и методы выбора инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Анализировать критерии выбора методологии, технологии, ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Различать характеристики и особенности инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-4 - Выбирать ресурсы, материалы, специальное оборудование, технические средства и информационные технологии для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p> <p>П-4 - Предлагать решения по оптимизации выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха</p>
<p>Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса</p>	<p>УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, в том числе в цифровой среде</p>	<p>З-1 - Демонстрировать понимание основных методов системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций</p> <p>З-2 - Определять этапы разработки стратегии действий, в том числе в цифровой среде, и методы решения проблемных ситуаций</p> <p>У-1 - Выявлять проблемные ситуации, используя методы системного подхода и критического анализа</p>



		<p>У-2 - Обосновывать выбор стратегии для достижения поставленной цели, в том числе в цифровой среде, с учетом ограничений, рисков и моделируемых результатов</p> <p>У-3 - Анализировать проблемную ситуацию, выявлять и определять способы ее разрешения</p> <p>П-1 - Использовать эффективные стратегии действий для решения проблемной ситуации, в том числе в цифровой среде, с учетом оценки ограничений, рисков и моделируемых результатов</p> <p>П-2 - Использовать методы критического анализа и системного подхода в разработке стратегии действий для решения проблемных ситуаций, в том числе в цифровой среде</p> <p>Д-1 - Демонстрировать аналитические способности и критическое мышление</p>
	<p>ОПК-1 - Способен применять фундаментальные знания (на продвинутом уровне) при решении теоретических, практических или исследовательских задач</p>	<p>З-1 - Объяснить возможности применения фундаментальных теоретических положений и методологических подходов к решению теоретических, практических или исследовательских задач в своей профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять проблемные ситуации в своей профессиональной области, используя фундаментальные теоретические положения и принципы</p> <p>У-2 - Определять методологические подходы к решению теоретических, практических или исследовательских задач</p> <p>П-1 - Разрабатывать и проводить оценку вариантов решения теоретических, практических или исследовательских задач, применяя фундаментальные теоретические положения, принципы и методологические подходы</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении фундаментальных знаний</p>
	<p>ОПК-2 - Способен объяснять, прогнозировать явления</p>	<p>З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования</p>

	<p>и процессы, выявлять значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>	<p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования</p> <p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> <p>Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач</p>
	<p>ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления</p>

		<p>профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p>
	<p>ПК-1 - Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p>З-1 - Различать и классифицировать технологические новации в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Описывать технологические процессы и технологические концепции сервисных организаций</p> <p>З-3 - Объяснять необходимость внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сервисных организациях</p> <p>З-4 - Описывать критерии и методы оценки эффективности технологических новаций в сфере сервиса</p> <p>У-1 - Анализировать современные технологические новации в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Выявлять современные производственно-технологические проблемы функционирования предприятий сервиса</p> <p>У-3 - Выбирать критерии оценки и показатели эффективности технологических новаций на предприятиях сервиса с учетом</p> <p>У-4 - Оценивать риски внедрения технологических новаций с учетом различных сценариев инновационных изменений</p> <p>П-1 - Создавать технологическую концепцию сервисной организации посредством моделирования процессов сервиса</p> <p>П-2 - Разрабатывать и экономически обосновывать программу инновационного развития сервисной деятельности с учетом технологических новаций</p>

		<p>П-3 - Предлагать внедрение технологических новаций и программного обеспечения для предприятия сервиса</p> <p>П-4 - Разрабатывать критерии оценки и рассчитывать показатели эффективности инновационных технологий в сервисной деятельности</p> <p>П-5 - Продвигать технологические инновации на рынке услуг</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса</p>	<p>З-1 - Объяснять сущность и проблемы стратегического управления организацией в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Перечислять и характеризовать этапы процесса стратегического управления сервисной организацией</p> <p>З-3 - Характеризовать факторы, влияющие на процесс стратегического управления организацией сферы сервиса</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать методы планирования, организации и регулирования деятельности сервисных организаций</p> <p>У-1 - Использовать методики сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды организации, определяющих необходимость изменений в стратегии управления организацией в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Оценивать состояние и потенциал развития сервисной организации с учетом условий внешней и внутренней среды</p> <p>У-3 - Определять и внедрять способы достижения целей и реализации поставленных задач в краткосрочной и долгосрочной перспективе развития организации</p> <p>У-4 - Формулировать стратегии развития организации в сфере сервиса</p> <p>П-1 - Разрабатывать миссию и цели развития организации в сфере сервиса</p> <p>П-2 - Формировать и реализовывать конкурентоспособную стратегию развития организации в сфере сервиса</p>

		<p>П-3 - Выполнять постановку стратегических целей и контролировать их реализацию в сервисной организации</p> <p>П-4 - Применять методы процессного управления в системе стратегического управления сервисной организацией</p>
	<p>ПК-5 - Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>З-3 - Описывать и характеризовать разновидности экономических стратегий предприятия с учетом приоритетных направлений деятельности, финансового состояния и изменений рынка услуг</p> <p>У-1 - Анализировать уровень конкурентоспособности, экономические механизмы и стратегию функционирования предприятия сервиса</p> <p>У-2 - Оценивать соответствие финансовых целей организации и её подразделений текущему финансовому состоянию организации</p> <p>У-3 - Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия сервиса</p> <p>У-4 - Выбирать стратегию и тактику в области финансовой политики экономического субъекта</p> <p>П-2 - Разрабатывать рекомендации по эффективному использованию трудовых, материальных, финансовых, информационных, сервисных ресурсов предприятия</p> <p>П-3 - Предлагать и обосновывать управленческие решения по совершенствованию и повышению эффективности бизнес-процессов</p> <p>П-5 - Использовать компьютерные программы, справочно-поисковые системы, ресурсы сети Интернет для ведения учета и анализа данных, ведения документооборота</p>
	<p>ПК-8 - Способен управлять процессами организации и производства услуг в</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать структуры, функции, принципы и методы управления процессами организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p>

<p>сфере спорта, досуга и рекреации</p>	<p>З-2 - Делать обзор и объяснять положения нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в области управления процессами предоставления услуг населению в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Описывать передовой зарубежный и отечественный опыт управления процессами предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать положения менеджмента и маркетинга, применительно к процессам предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Оценивать и обосновывать условия и объем необходимых ресурсов для организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Анализировать и оценивать эффективность и качество работы подразделений, вовлеченных в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Выявлять и оценивать риски в организации процесса предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг, определять процедуры, направленные на их минимизацию</p> <p>У-4 - Выбирать средства и методы управления процессом предоставления услуг в учетом условий внешней и внутренней среды предприятия</p> <p>П-1 - Осуществлять постановку операционных целей подразделениям, вовлеченным в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p>
<p>ПК-9 - Способен осуществлять обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги в сфере спорта и отдыха на основе системного</p>	<p>З-3 - Объяснять сущность и содержание моделирования и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей</p> <p>У-1 - Анализирует информацию о состоянии научно-технического прогресса, экономики и инноваций в сервисе</p>

	<p>подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности</p>	<p>У-2 - Анализировать изменения национально-региональных и демографических факторов развития рынка и их влияние на потребительское поведение и спрос в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Анализировать квалификационные, компетентностные и личностные характеристики персонала для работы с потребителем в сфере спорта и отдыха в контексте инновационного развития</p> <p>П-1 - Применять методы моделирования для построения инновационных процессов в сервисной деятельности</p> <p>П-2 - Разрабатывать практические рекомендации по совершенствованию стратегии инновационного развития предприятия с учетом современных достижений науки, техники, технологии, экономики</p>
	<p>ПК-10 - Способен к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p>	<p>З-1 - Делать обзор и характеризовать тенденции развития технологий, качества и характеристик ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Перечислять и объяснять критерии, принципы и методы выбора инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Анализировать критерии выбора методологии, технологии, ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Различать характеристики и особенности инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p>

		<p>У-4 - Выбирать ресурсы, материалы, специальное оборудование, технические средства и информационные технологии для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p> <p>П-4 - Предлагать решения по оптимизации выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха</p>
<p>Организация предпринимательской деятельности в сервисе</p>	<p>УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, в том числе в цифровой среде</p>	<p>З-1 - Демонстрировать понимание основных методов системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций</p> <p>З-2 - Определять этапы разработки стратегии действий, в том числе в цифровой среде, и методы решения проблемных ситуаций</p> <p>У-1 - Выявлять проблемные ситуации, используя методы системного подхода и критического анализа</p> <p>У-2 - Обосновывать выбор стратегии для достижения поставленной цели, в том числе в цифровой среде, с учетом ограничений, рисков и моделируемых результатов</p> <p>У-3 - Анализировать проблемную ситуацию, выявлять и определять способы ее разрешения</p> <p>П-2 - Использовать методы критического анализа и системного подхода в разработке стратегии действий для решения проблемных ситуаций, в том числе в цифровой среде</p> <p>Д-1 - Демонстрировать аналитические способности и критическое мышление</p>
	<p>ОПК-1 - Способен применять фундаментальные знания (на продвинутом уровне) при решении теоретических, практических или исследовательских задач</p>	<p>З-1 - Объяснить возможности применения фундаментальных теоретических положений и методологических подходов к решению теоретических, практических или исследовательских задач в своей профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять проблемные ситуации в своей профессиональной</p>



		<p>области, используя фундаментальные теоретические положения и принципы</p> <p>У-2 - Определять методологические подходы к решению теоретических, практических или исследовательских задач</p> <p>П-1 - Разрабатывать и проводить оценку вариантов решения теоретических, практических или исследовательских задач, применяя фундаментальные теоретические положения, принципы и методологические подходы</p> <p>Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении фундаментальных знаний</p>
	<p>ОПК-2 - Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p>	<p>З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования</p> <p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования</p> <p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> <p>Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач</p>

	<p>ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса</p>	<p>З-1 - Объяснять сущность и проблемы стратегического управления организацией в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Перечислять и характеризовать этапы процесса стратегического управления сервисной организацией</p> <p>З-3 - Характеризовать факторы, влияющие на процесс стратегического управления организацией сферы сервиса</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать методы планирования, организации и регулирования деятельности сервисных организаций</p> <p>У-1 - Использовать методики сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды</p>

		<p>организации, определяющих необходимость изменений в стратегии управления организацией в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Оценивать состояние и потенциал развития сервисной организации с учетом условий внешней и внутренней среды</p> <p>У-3 - Определять и внедрять способы достижения целей и реализации поставленных задач в краткосрочной и долгосрочной перспективе развития организации</p> <p>У-4 - Формулировать стратегии развития организации в сфере сервиса</p> <p>П-1 - Разрабатывать миссию и цели развития организации в сфере сервиса</p> <p>П-2 - Формировать и реализовывать конкурентоспособную стратегию развития организации в сфере сервиса</p> <p>П-3 - Выполнять постановку стратегических целей и контролировать их реализацию в сервисной организации</p> <p>П-4 - Применять методы процессного управления в системе стратегического управления сервисной организацией</p>
<p>Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере</p>	<p>УК-3 - Способен организовать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>З-1 - Излагать основные позиции теории лидерства и стили руководства</p> <p>З-2 - Демонстрировать понимание общих форм организации командной деятельности</p> <p>З-3 - Характеризовать виды командных стратегий, факторы формирования успешной команды для эффективной деятельности</p> <p>У-1 - Координировать взаимодействия и эффективные коммуникации в команде для достижения общего результата в командной работе</p> <p>У-2 - Формулировать цели и задачи командной работы, определять последовательность действий по их достижению</p>

		<p>У-3 - Анализировать виды командных стратегий для достижения целей работы команды</p> <p>П-1 - Разрабатывать стратегию командной работы с учетом целей и моделировать эффективное взаимодействие членов команды в соответствии со стратегией</p> <p>П-2 - Обосновать выбор членов команды и распределения полномочий (функций) ее членов, координировать взаимодействия членов команды</p>
	<p>УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>З-1 - Определять специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>З-2 - Излагать нормы и правила составления устных и письменных текстов для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках</p> <p>У-1 - Анализировать и оценивать письменные и устные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках на соответствие правилам и нормам и корректировать их</p> <p>У-2 - Воспринимать и анализировать содержание письменных и устных текстов на родном и иностранном (ых) языках с целью определения значимой информации</p> <p>У-3 - Выбирать инструменты современных коммуникативных технологий для эффективного осуществления академического и профессионального взаимодействия</p> <p>П-1 - Составлять устные и письменные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках в соответствии с правилами и нормами</p> <p>П-2 - Осуществлять поиск вариантов использования инструментов современных коммуникативных технологий для решения проблемных ситуаций академического и профессионального взаимодействия</p>

		<p>Д-1 - Проявлять доброжелательность и толерантность по отношению к коммуникативным партнерам</p>
<p>УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>3-1 - Формулировать этические и правовые нормы межкультурного взаимодействия и основные принципы организации деловых контактов с учетом национальных, социокультурных особенностей</p> <p>3-2 - Демонстрировать понимание механизмов формирования условий психологически безопасной среды в межкультурном взаимодействии с учетом разнообразия культур</p> <p>У-1 - Оценивать ситуацию в процессе межкультурного взаимодействия, выбирать эффективные формы межличностных взаимодействий с учетом национальных, социокультурных особенностей и этических и правовых норм</p> <p>У-2 - Оценивать условия психологически безопасной среды межкультурного взаимодействия и определять необходимость их корректировки с учетом разнообразия культур</p> <p>П-1 - Моделировать продуктивные формы и оптимальные условия психологически-безопасной среды межкультурного взаимодействия на основе анализа национального и социокультурного разнообразия профессиональной среды с учетом правовых и этических норм</p> <p>Д-1 - Проявлять толерантность в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>Д-2 - Принимать компромиссные решения в нестандартных ситуациях межкультурного взаимодействия</p>	
<p>УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности, выстраивать траекторию профессионального и личностного развития, в том числе с</p>	<p>3-2 - Излагать методы самооценки личности и эффективные стратегии (техники) личностного роста, профессионального и карьерного развития</p> <p>У-1 - Оценивать личностные и профессиональные качества, особенности характера, определять направления личностного роста, прогнозировать развитие в профессиональной деятельности,</p>	

	использованием цифровых средств	<p>используя методы самодиагностики и цифровые средства</p> <p>П-2 - Формулировать приоритеты и эффективные способы совершенствования профессиональной деятельности на основе анализа личностных, психофизиологических и других ресурсов</p> <p>П-3 - Осуществлять самооценку, используя рефлексивные методы, формулировать цели саморазвития и составлять план действий для их достижения на основе стратегии (техники) личностного роста и профессионального развития</p> <p>Д-2 - Демонстрировать стремление к самосовершенствованию и личностному росту</p>
	УК-7 - Способен обрабатывать, анализировать, передавать данные и информацию с использованием цифровых средств для эффективного решения поставленных задач с учетом требований информационной безопасности	<p>З-3 - Сделать обзор современных цифровых средств и технологий, используемых для обработки, анализа и передачи данных при решении поставленных задач</p> <p>У-2 - Выбирать современные цифровые средства и технологии для обработки, анализа и передачи данных с учетом поставленных задач</p> <p>П-2 - Решать поставленные задачи, используя эффективные цифровые средства и средства информационной безопасности</p>
	ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности	<p>З-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления</p>

		<p>профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p>
--	--	--

### **1.5. Форма обучения**

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной и заочной формах.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Моделирование и оптимизация процессов и**  
**систем сервиса**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.



# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Голубева Татьяна Брониславовна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Моделирование и модели	Бизнес-процесс как объект моделирования. Классификация бизнес-процессов. Системы, распространенные в сфере сервисной деятельности. Состояние системы. Характеристики состояния системы. Основы теории массового обслуживания. Системы массового обслуживания. Цели систем сервиса. Модель. Области применения моделей. Требования к моделям. Классификация моделей. Моделирование. Цель и задачи моделирования. Этапы моделирования. Сфера сервиса как объект моделирования.
2	Построение моделей процессов и систем сервиса	Построение вербальных моделей процессов и систем сервиса: стандарты обслуживания, программы обслуживания, технологические карты, инструкции. Построение моделей процессов и систем сервиса в виде блок-схем: модель «черный ящик», модель кругооборота потоков в экономике, модель процессного управления предприятием, модель взаимодействия предприятия сервиса и окружающей среды, модель управления качеством (цикл PDCA), модель технологического цикла обслуживания клиентов. Использование кругов Эйлера для описания взаимодействия подсистем. Построение математических моделей-аналогов динамических процессов в виде графиков, гистограмм, диаграмм
3	Оптимизация процессов и систем сервиса	Оптимизация. Структурная оптимизация. Формулирование целей оптимизации. Критерий как модель цели. Критерий оптимизации. Ограничения. Параметры оптимизации.

		Примеры критериев и параметров оптимизации для процессов и систем сервиса. Построение математических моделей процессов и систем сервиса. Распространенные в практике сервисной деятельности приемы оптимизации. Примеры оптимизации деятельности предприятий сферы сервиса: повышение продаж, управление потоками посетителей, подходы к оптимизации персонала, эргономика рабочих мес
--	--	--

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

### 1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Голубева, Т. Б.; Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/106749.html> (Электронное издание)
2. Демчук, О. Н.; Антикризисное управление : учебное пособие.; ФЛИНТА, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=54542> (Электронное издание)
3. , Захаров, В. Я.; Антикризисное управление. Теория и практика : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83158> (Электронное издание)
4. Беляев, А. А.; Антикризисное управление : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114721> (Электронное издание)
5. Арутюнов, Ю. А.; Антикризисное управление : учебник.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114722> (Электронное издание)
6. Гореликов, К. А.; Антикризисное управление : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496109> (Электронное издание)
7. Сальникова, К. В.; Практические основы статистики и эконометрического моделирования : учебное пособие.; Ай Пи Ар Медиа, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/91121.html> (Электронное издание)
8. , Романенко, М. Г.; Анализ и оптимизация бизнес-процессов: лабораторный практикум : практикум.; Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), Ставрополь; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457858> (Электронное издание)
9. , Ярославцева, В. Я., Палинчук, Н. Ф.; Устойчивость и управление движением : методические указания и задания к самостоятельной работе.; Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, Липецк; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/55667.html> (Электронное издание)
10. Кожемяк, М. Э.; Антикризисное управление на различных стадиях жизненного цикла организации : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2011; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139307> (Электронное издание)
11. , Адамчук, В. В.; Эргономика : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615851> (Электронное издание)

12. Федорова, А. Э., Охотникова, О. В.; Антикризисное управление персоналом организации : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/107021.html> (Электронное издание)
13. Глухов, Д. О., Глухов, Д. О.; Моделирование систем управления : практикум.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437061> (Электронное издание)
14. Войцеховский, С. Н.; Социология и психология управления: Раздел «Социальное моделирование и программирование» : учебное пособие.; Петрополис, Санкт-Петербург; 2008; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255093> (Электронное издание)
15. ; Моделирование и прогнозирование здоровья населения и стратегии управления здравоохранением; Воронежский институт высоких технологий, Истоки, Воронеж; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/23349.html> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. Голубева, Т. Б.; Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие для студентов, обучающихся по программе магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 "Сервис".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017 (5 экз.)
2. , Фитина, Л. Н.; Технологии услуг в индустрии спорта и активного досуга : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.01, 43.04.01 "Сервис".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2020 (15 экз.)
3. Голубева, Т. Б.; Приемы оптимизации деятельности предприятий индустрии спорта и отдыха : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2021 (3 экз.)
4. Горелик, О. М.; Производственный менеджмент: принятие и реализация управленческих решений : [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Прикладная информатика (по областям)" и другим междисциплинарным специальностям].; КНОРУС, Москва; 2014 (10 экз.)
5. Анфилатов, В. С., Емельянов, А. А.; Системный анализ в управлении : [учеб. пособие для вузов].; Финансы и статистика, Москва; 2007 (10 экз.)
6. Емельянов, А. А., Емельянов, А. А., Власова, Е. А., Дума, Р. В.; Имитационное моделирование экономических процессов : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности "Прикладная информатика".; Финансы и статистика, Москва; 2004 (10 экз.)
7. , Кулешов, В. В., Суслов, Н. И.; Системное моделирование и анализ мезо- и микроэкономических объектов; ИЭОПП СО РАН, Новосибирск; 2014 (1 экз.)
8. Федорова, А.Э., Охотников, О. В.; Антикризисное управление персоналом организации : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 - Управление персоналом.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017 (5 экз.)
9. Кара, А. Н., Ерохина, Л. И.; Экономика сферы обслуживания : [учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и управление на предприятиях сферы обслуживания"].; Академия, Москва; 2010 (3 экз.)
10. Харрингтон, Дж.; Оптимизация бизнес-процессов : Документирование, анализ, управление, оптимизация.; БМикро, Санкт-Петербург; 2002 (1 экз.)
11. Ерохина, Л. И.; Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика) : учеб. пособие : [для вузов по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм" и "Сервис"].; Флинта, Москва; 2005 (3 экз.)

12. , Лагоша, Б. А.; Моделирование рискованных ситуаций в экономике и бизнесе : Учеб. пособие.; Финансы и статистика, Москва; 2001 (2 экз.)
13. Ямалов, И. У.; Моделирование процессов управления и принятия решений в условиях чрезвычайных ситуаций; Лаборатория Базовых Знаний, Москва; 2012 (1 экз.)
14. Плотинский, Ю. М.; Модели социальных процессов : [учеб. пособие для вузов по гуманитар. спец.]; Логос, Москва; 2001 (3 экз.)
15. Захарчук, Е. А., Татаркин, А. И.; Моделирование управления социально-экономическими системами разного уровня; [Ин-т экономики УрО РАН], Екатеринбург; 2007 (1 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

ЭБС Университетская библиотека онлайн «Директ-Медиа» <http://www.biblioclub.ru/>

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Зональная научная библиотека. Режим доступа: <http://lib.urfu.ru/>

Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту (РГУФК) <http://lib.sportedu.ru>

Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского <http://book.uraic.ru>

Зенцова Л.В. Методы оценки инноваций на основе сетевых моделей принятия решений : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата технических наук : 05.13.01 / Л. В. Зенцова ; Байкал. гос. ун-т экономики и права. — Иркутск : [б. и.], 2013. — 16 с. : ил. — Библиогр.: с. 15-16. — <URL: <http://dlib.rsl.ru/rsl01005000000/rsl01005536000/rsl01005536496/rsl01005536496.pdf>>.

Консультант-Плюс: справочно-поисковая система для работы с нормативными документами. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (некоммерческая версия)

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Поисковая система <https://www.google.ru/>

Поисковая система <https://yandex.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса**

#### **Сведения об оснащении дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
-------	--------------	---	---

1	Лекции	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>

		Подключение к сети Интернет	
3	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>

5	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
---	--------------	---	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент качества услуг в сфере спорта**  
**и отдыха**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.



# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Голубева Татьяна Брониславовна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Социально-культурные услуги с точки зрения управления качеством услуг	Предприятия в сфере спорта и отдыха. Особенности физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Комфорт потребителей и его виды. Жизненный цикл услуг. Востребованные потребителями виды физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Качество. Идеальные услуги. Изменчивость качества производства и потребления услуг. Стандарты обслуживания на предприятиях, оказывающих физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги. Контроль за их соблюдением. Конкурентоспособность физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг и факторы, её определяющие. Качество услуг в сфере спорта и отдыха и его социально-экономическое значение. Затраты на качество услуг. Качество продукции. Качество услуги в соответствии с Международным стандартом международной организации по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO) 8402-94. Стандарт на услугу. Характеристики качества услуги. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований по качеству физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами.
2	Методы определения качества услуг в сфере спорта и отдыха	Критерии качества. Методы определения качества физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Требования к их безопасности,

		экологичности, санитарии и гигиене. Требования к персоналу контактных и неконтактных служб предприятий индустрии спорта и оздоровления. Методы определения качества услуг в сфере спорта и отдыха: органолептический, инструментальный, расчетный, регистрационный, аналитический, экспертный, социологический. Квалиметрия. Эстетические показатели качества Методы определения качества физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Метод оценки качества услуг «Тайный покупатель» и технологии его применения на предприятиях индустрии спорта и оздоровления. Этапы проведения мониторинга качества услуг в сфере спорта и отдыха методом «Тайный покупатель».
3	Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха	Стандарты Международной организация по стандартизации (International Organization for Standardization) ISO серий 9000, 9001 и др. Службы предприятия в сфере спорта и отдыха, обеспечивающие заданное качество физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Политика предприятия в сфере спорта и отдыха. Политика качества и стратегический план развития предприятия индустрии спорта, досуга и оздоровления. Понятие «менеджмент качества». Принципы Деминга. Управление качеством. Цикл «Plan-Do-Check-Act» (PDCA). Система качества. «Петля качества». Система менеджмента качества (СМК) в соответствии с нормами международных стандартов Международной организации по стандартизации ISO 9000 и др. Элементы системы менеджмента качества. Комплект документации системы менеджмента качества, его уровни. Сертификация системы менеджмента качества. Сертифицирующие органы. Объекты аудита. Этапы сертификации. Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Голубева, , Т. Б.; Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/106749.html> (Электронное издание)

2. ; Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан : монография. 1. ; Дело, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442879> (Электронное издание)

3. ; Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан : монография. 2. ; Дело, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442880> (Электронное издание)
4. Паршин, М. В.; Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству : практическое пособие.; Статут, Москва; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452923> (Электронное издание)
5. Кузнецова, Н. В.; Управление качеством : учебное пособие.; ФЛИНТА, Москва; 2021; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558> (Электронное издание)
6. Астафеев, В. Д.; Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142539> (Электронное издание)
7. Ржевская, С. В.; Управление качеством: Практикум : учебное пособие.; Логос, Москва; 2009; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84882> (Электронное издание)
8. , Ильенкова, С. Д.; Управление качеством : учебник.; Юнити, Москва; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966> (Электронное издание)
9. Тепман, Л. Н., Швандар, В. А.; Управление качеством : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450> (Электронное издание)
10. ; Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477262> (Электронное издание)
11. Рычков, Ю. С.; Управление качеством в малом и среднем бизнесе : практикум.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573737> (Электронное издание)
12. Агарков, А. П.; Управление качеством : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2020; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573199> (Электронное издание)
13. Колочева, В. В.; Управление качеством услуг : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. Голубева, Т. Б.; Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие для студентов, обучающихся по программе магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 "Сервис".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017 (5 экз.)
2. Голубева, Т. Б.; Приемы оптимизации деятельности предприятий индустрии спорта и отдыха : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2021 (3 экз.)
3. Вдовин, С. М.; Система менеджмента качества организации : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям 090200 "Менеджмент" и 221400 "Управление качеством".; ИНФРА-М, Москва; 2012 (1 экз.)
4. Елохов, А. М.; Управление качеством : учеб. пособие.; Зап.-Урал. ин-т экономики и права, Пермь; 2012 (2 экз.)
5. ; Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации; Новое знание, Минск; 2014 (1 экз.)
6. Минько, Э. В.; Менеджмент качества : для бакалавров и специалистов.; Питер, Санкт-Петербург [и

др.]; 2013 (10 экз.)

7. Щепакин, М. Б.; Управление качеством : [учебник для вузов по направлению подготовки 080100 "Экономика", 080200 "Менеджмент" по дисциплине "Управление качеством".; Феникс, Ростов-на-Дону; 2014 (2 экз.)

8. Баумгартен, Л. В.; Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник для студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело".; Академия, Москва; 2013 (3 экз.)

9. Баумгартен, Л. В.; Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр").; КНОРУС, Москва; 2016 (1 экз.)

10. Дремина, М. А.; Социальные аспекты менеджмента качества : монография.; Уральский государственный лесотехнический университет, Екатеринбург; 2010 (1 экз.)

11. Мазур, И. И., Шапиро, В. Д.; Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. качеством".; Омега-Л, Москва; 2009 (3 экз.)

12. Мишин, В. М.; Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент орг." (061100), по специальностям экономики и упр. (060000.; ЮНИТИ, Москва; 2007 (3 экз.)

13. Ополченнов, И. И.; Управление качеством в сфере услуг : учебник.; Советский Спорт, Москва; 2008 (6 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

Зональная научная библиотека. Режим доступа: <http://lib.urfu.ru/>

ЭБС Университетская библиотека онлайн «Директ-Медиа» <http://www.biblioclub.ru/>

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту (РГУФК) <http://lib.sportedu.ru>

Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского <http://book.uraic.ru>

Федеральная служба государственной статистики - [www.gks.ru](http://www.gks.ru)

Библиотека управления - <https://www.cfin.ru/>

Федеральный образовательный портал – ЭКОНОМИКА, СОЦИОЛОГИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ - <http://www.ecsocman.edu.ru>

Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>

Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/>

Консультант-Плюс: Справочно-поисковая система для работы с нормативными документами. [http://www.consultant.ru/\(некоммерческая версия\)](http://www.consultant.ru/(некоммерческая версия))

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Поисковая система <https://www.google.ru/>

Поисковая система <https://yandex.ru/>

### 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха

#### Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Периферийное устройство  Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES  Веб-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Периферийное устройство  Персональные компьютеры по количеству обучающихся	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES  Веб-браузер Google Chrome

		Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами	
3	Консультации	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Доска аудиторная  Периферийное устройство  Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES  Веб-браузер Google Chrome
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Рабочее место преподавателя  Периферийное устройство  Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами  Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES  Веб-браузер Google Chrome
5	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов  Периферийное устройство  Персональные компьютеры по количеству обучающихся  Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc  Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES  Веб-браузер Google Chrome

		процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
--	--	--	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Профессиональные коммуникации в**  
**социально-культурной сфере**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Киселева Наталья Алексеевна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.



# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- **Киселева Наталья Алексеевна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий**

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Основные понятия теории профессиональной коммуникации	Профессиональная коммуникация – определение и сущность. Характеристика социально-культурной сферы, значение социально-культурной сферы в современном обществе. Специфика профессиональных коммуникативных процессов в социально-культурной сфере.
2	Классификация профессиональной коммуникации, средства, приемы и техники взаимодействия	Виды коммуникации, компоненты в структуре профессиональной коммуникации. Средства профессионально-деловой коммуникации. Деловое общение: особенности организации профессионально-деловой коммуникации. Приемы и техники эффективного делового общения.
3	Организация эффективной профессиональной коммуникации	Основные трудности коммуникативного характера, возникающие в процессе работы в организациях социально-культурной сферы. Разработка регламентов эффективного взаимодействия с участниками коммуникативного процесса (клиентами, партнерами, заказчиками).

## 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

## 1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## **2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере**

#### **Электронные ресурсы (издания)**

1. , Савина, М.; Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации : практическое пособие.; Альпина Паблишер, Москва; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=81814> (Электронное издание)
2. Ильченко, С. В.; Деловые и научные коммуникации : учебное пособие.; ООО “Сам Полиграфист”, Москва; 2014; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488283> (Электронное издание)
3. Курганская, , М. Я.; Деловые коммуникации : курс лекций.; Московский гуманитарный университет, Москва; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/22455.html> (Электронное издание)
4. Кузнецова, , Е. В.; Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/61079.html> (Электронное издание)
5. ; Деловые коммуникации : учебное пособие.; Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, Оренбург; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/61357.html> (Электронное издание)
6. Емельянова, , Е. А.; Деловые коммуникации : учебное пособие.; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, Томск; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/72086.html> (Электронное издание)
7. Звягинцева, , О. С.; Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие.; Ставропольский государственный аграрный университет, Ставрополь; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/109404.html> (Электронное издание)
8. Третьякова, О., О.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: разработка, продвижение и реализация услуг : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2011; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574238> (Электронное издание)
9. Безрутченко, , Ю. В.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/16475.html> (Электронное издание)
10. Назаркина, , В. А., Штейнгольц, , Б. И.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2009; <http://www.iprbookshop.ru/44953.html> (Электронное издание)
11. Безрутченко, , Ю. В.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/75219.html> (Электронное издание)
12. , Штейнгольц, Б. И.; Сервисная деятельность : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143> (Электронное издание)

#### **Печатные издания**

1. Панфилова, А. П.; Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учебное пособие.; Знание : СПБИНВЭСЭП, Санкт-Петербург; 2001 (2 экз.)
2. Покровская, Е. А.; Бизнес-коммуникации : учебное пособие для студентов вузов.; Дашков и К° : Наука-Пресс, Москва ; Ростов-на-Дону; 2007 (2 экз.)
3. Сафонова, Л. В.; Социальные технологии в сфере сервиса и туризма : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культур. сервис и туризм".; Академия, Москва;

2007 (2 экз.)

4. Тульчинский, Г. Л.; Бизнес и власть: коммуникации и партнерство; Справочники Петербурга, Санкт-Петербург; 2006 (2 экз.)

5. Таратухина, Ю. В.; Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата.; Юрайт, Москва; 2016 (2 экз.)

6. Кондратович, С. В., Новаковский, С. В.; Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2018 (11 экз.)

7. Саак, А. Э., Пшеничных, Ю. А.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : [учеб. пособие] для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2007 (4 экз.)

8. Лашманова, Н. В., Абабкова, М. Ю.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 100103 Соц.-культур. сервис и туризм.; СПбГУП, Санкт-Петербург; 2009 (5 экз.)

9. Татарина, Г. Н.; Управление общественными отношениями : учебник по специальности 061000 "Гос. и муницип. упр.".; Питер, СПб. ; Москва ; Нижний Новгород [и др.]; 2004 (1 экз.)

10. Бодуан, Ж.-П., Лебедева, Т. Ю., Полуин, А. В., Ситников, А. П.; Управление имиджем компании. Паблик рилейшнз: предмет и мастерство; ИМИДЖ-Контакт : ИНФРА-М, Москва; 2001 (3 экз.)

11. Федотова, Л. В.; Социология массовой коммуникации : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 350400 "Связи с общественностью".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2003 (2 экз.)

12. Райли, М.; Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Упр. персоналом" (062100) и сервиса (230000) : [пер. с англ.]; ЮНИТИ, Москва; 2005 (3 экз.)

13. Солонкина, О. В., Рамендик, Д. М.; Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса.; Academia, Москва; 2004 (5 экз.)

14. Руденко, А. М., Долгалева, М. А.; Психология социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие для студентов вузов.; Феникс, Ростов н/Д; 2005 (1 экз.)

15. Левченко, И. Е., Левченко, И. Е.; Профессиональные коммуникации в социальной сфере и политике : практикум.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2021 (2 экз.)

16. Романович, Ж. А., Романович, Ж. А.; Сервисная деятельность : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис".; Дашков и К°, Москва; 2006 (4 экз.)

17. Аванесова, Г. А.; Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Соц.-культур. сервис и туризм, 230600 Домоведение.; Аспект Пресс, Москва; 2007 (11 экз.)

18. Третьякова, Т. Н.; Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм".; Академия, Москва; 2008 (3 экз.)

19. Лойко, О. Т.; Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупн. группы направлений "Сфера обслуживания".; Академия, Москва; 2008 (4 экз.)

20. Велединский, В. Г.; Сервисная деятельность : учебник для студентов вузов, обучающихся по

направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социал.-культур. деятельность".; КНОРУС, Москва; 2010 (1 экз.)

21. Романович, Ж. А., Романович, Ж. А.; Сервисная деятельность : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис" (по обл. применения).; Дашков и К°, Москва; 2012 (1 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

Зональная научная библиотека. Режим доступа: <http://lib.urfu.ru/>

ЭБС Университетская библиотека онлайн «Директ-Медиа» <http://www.biblioclub.ru/>

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту (РГУФК) <http://lib.sportedu.ru>

Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского <http://book.uraic.ru>

Федеральная служба государственной статистики - [www.gks.ru](http://www.gks.ru)

Библиотека управления - <https://www.cfin.ru/>

Федеральный образовательный портал – ЭКОНОМИКА, СОЦИОЛОГИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ - <http://www.ecsocman.edu.ru>

Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Поисковая система <https://www.google.ru/>

Поисковая система <https://yandex.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере**

#### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

<b>№ п/п</b>	<b>Виды занятий</b>	<b>Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения</b>
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES

		<p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Веб-браузер Google Chrome</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
3	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>

		<p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
4	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
5	Консультации	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>

		<p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p>	
--	--	--	--

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент в социально-культурном**  
**сервисе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.



# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Тропина Людмила Константиновна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теоретико-методологические основы менеджмента	Менеджмент как наука и искусство управления; как вид деятельности и принятия управленческих решений в организациях; как аппарат управления организациями. Экономические условия и менеджмент предприятия. Менеджмент и предпринимательство. Разновидности менеджмента, их характеристика. Основные категории менеджмента. Принципы управленческой деятельности. Роль менеджеров в организации. Модель современного менеджера. Особенности современного менеджмента. Понятие организации. Признаки организации. Стадии жизненного цикла организации. Внутренняя среда организации: цели, структура, задачи, технология, персонал. Организационная культура: понятие, элементы, функции, виды. Составляющие имиджа организации. Внешняя среда организации: факторы прямого и косвенного воздействия. Законы организации. Типы организаций. Сущность и классификация функций управления. Общие функции управления – планирование, организация, мотивация, контроль, особенности, взаимосвязь и взаимозависимость. Связующие процессы: коммуникации и принятие управленческих решений. Конкретные функции управления. Функции управления ресурсами. Функции управления процессами. Функции управления результатами.
2	Особенности управления предприятием социально-культурного сервиса	Сущность сервисной деятельности. Общая характеристика сферы социально-культурного сервиса. Особенности развития сферы социально-культурного сервиса в России.

		<p>Классификация предприятий социально-культурного сервиса сервиса. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Предприятие сервиса как субъект хозяйственной деятельности. Цели и задачи управления в сфере социально-культурного сервиса. Понятие и принципы организации как функции менеджмента. Вертикальное и горизонтальное разделение труда работников аппарата управления. Характеристика уровней управления. Организационная структура управления сервисного предприятия и ее типы: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная.</p> <p>Проектирование организационных структур: подходы, задачи, требования, принципы. Сущность, виды, методы и принципы планирования. Формы организации планирования. Понятие внутрифирменного планирования. Принципы и методы планирования. Структура текущего плана предприятия. Планирование маркетинга. Планирование инвестиционной деятельности предприятия. Планирование производственной программы предприятия. Планирование численности персонала и фонда заработной платы. Планирование издержек предприятия. Бизнес план и его основные разделы</p>
3	<p>Управление персоналом организаций в сфере социально-культурного сервиса</p>	<p>Трудовой коллектив, его признаки и функции. Методы управления: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические.</p> <p>Подбор персонала. Отбор персонала Адаптация личности в коллективе. Формальные и неформальные группы и управление ими. Влияние и власть руководителя. Формы власти. Лидерство. Этика управления. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный.</p> <p>Управленческий конфликт, его причины, функции. Типы конфликтов. Методы управления конфликтными ситуациями: структурные и межличностные. Понятие мотивации. Концепции и теории мотивации. Мотивационные предпочтения сотрудников. Основные принципы и методы мотивации персонала.</p> <p>Понятие, функции и принципы контроля. Виды управленческого контроля. Предварительный, текущий и заключительный контроль. Этапы процесса контроля. Внешний и внутренний контроль.</p>
4	<p>Управленческие решения, информация и коммуникации в сфере социально-культурного сервиса</p>	<p>Понятие и виды управленческих решений. Факторы, определяющие эффективность решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Этапы подготовки, принятия и организации выполнения решений. Методы оптимизации управленческих решений: математическое моделирование; метод экспертных оценок; метод мозгового штурма; и.т.д. Понятие и виды управленческой информации. Требования, предъявляемые к информации. Внутренние и внешние источники информации в сфере сервиса. Информационная база данных. Этапы обмена информацией. Документ как носитель информации. Классификация документов. Требования, предъявляемые к документам. Понятие и виды управленческих решений. Факторы, определяющие эффективность решения. Требования,</p>

		<p>предъявляемые к управленческим решениям. Этапы подготовки, принятия и организации выполнения решений. Методы оптимизации управленческих решений: математическое моделирование; метод экспертных оценок; метод мозгового штурма; и.т.д. Понятие и виды управленческой информации. Требования, предъявляемые к информации. Внутренние и внешние источники информации в сфере сервиса. Информационная база данных. Этапы обмена информацией. Документ как носитель информации. Классификация документов. Требования, предъявляемые к документам.</p> <p>Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Классификация коммуникаций. Способы коммуникации. Коммуникационные барьеры. Коммуникационные сети и их разновидности.</p>
--	--	--

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Менеджмент в социально-культурном сервисе

#### Электронные ресурсы (издания)

1. Полухина, А. Н.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048> (Электронное издание)
2. Марусева, И. В.; Современный менеджмент (Классический и прикладной аспекты): учебное пособие для вузов : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494455> (Электронное издание)
3. Марусева, И. В.; Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (Электронное издание)
4. Мальшина, , Н. А.; Технология и организация рекреационных услуг; Вузовское образование, Саратов; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/17782.html> (Электронное издание)
5. Мальшина, , Н. А.; Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/83144.html> (Электронное издание)
6. Мальшина, , Н. А.; Менеджмент : учебное пособие для спо.; Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/76994.html> (Электронное издание)
7. Починкин, А. В.; Менеджмент в сфере физической культуры и спорта : учебное пособие.; Спорт, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454524> (Электронное издание)
8. Новокрещенов, , В. В.; Менеджмент физической культуры и спорта : учебное пособие.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/75953.html> (Электронное издание)

9. Валасова, А. В.; Менеджмент в социальной сфере : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141442> (Электронное издание)
10. Сурова, Н. Ю.; Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «менеджмент».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/81833.html> (Электронное издание)
11. Стребкова, Л. Н.; Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме : учебно-методическое пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/44902.html> (Электронное издание)
12. Алексеев, С. В., Крашенинников, П. В.; Спортивный менеджмент. Регулирование организации и проведения физкультурных и спортивных мероприятий : учебник.; Юнити-Дана|Закон и право, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446473> (Электронное издание)
13. Алексеев, С. В.; Правовые основы профессиональной деятельности в спорте : учебник.; Спорт, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471212> (Электронное издание)

### **Печатные издания**

1. Мотышина, М. С., Большаков, А. С., Михайлов, В. И.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие.; Феникс, Ростов-на-Дону; 2008 (5 экз.)
2. Саак, А. Э., Пшеничных, Ю. А.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2008 (5 экз.)
3. Саак, А. Э.; Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : [учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"]; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2007 (2 экз.)
4. Саак, А. Э.; Информационные технологии управления : [учебник по специальности "Государственное и муниципальное управление"]; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2013 (2 экз.)
5. Зайцева, Н. А.; Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело" и "Сервис".; Академия, Москва; 2013 (1 экз.)
6. Зайцева, Н. А.; Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 100400 "Туризм" и 101100 "Гостиничное дело".; ФОРУМ, Москва; 2013 (1 экз.)
7. Гущина, И. А., Зайцева, Н. А.; Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм".; Альфа-М : ИНФРА-М, Москва; 2009 (6 экз.)
8. Зайцева, Н. А.; Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования.; ФОРУМ, Москва; 2009 (5 экз.)

### **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

Зональная научная библиотека. Режим доступа: <http://lib.urfu.ru/>

ЭБС Университетская библиотека онлайн «Директ-Медиа» <http://www.biblioclub.ru/>

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту (РГУФК) <http://lib.sportedu.ru>

Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского <http://book.uraic.ru>

Министерство экономики Свердловской области: областные целевые программы Свердловской области. Режим доступа: <http://economy.midural.ru/content/oblastnye-celevye-programmy-verdlovskoy-oblasti>

Портал госпрограмм РФ. Режим доступа: <http://programs.gov.ru/Portal/>

Министерство спорта Российской Федерации <http://www.minsport.gov.ru/>

Министерство образования и науки РФ <http://минобрнауки.рф/>

Министерство физической культуры и спорта Свердловской области <http://minsport.midural.ru/>

Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>

Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/>

Консультант-Плюс: Справочно-поисковая система для работы с нормативными документами. <http://www.consultant.ru/>(некоммерческая версия)

### **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Поисковая система <https://www.google.ru/>

Поисковая система <https://yandex.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Менеджмент в социально-культурном сервисе**

#### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

<b>№ п/п</b>	<b>Виды занятий</b>	<b>Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения</b>
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Веб-браузер Google Chrome

		санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Персональные компьютеры по количеству обучающихся Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Веб-браузер Google Chrome
3	Самостоятельная работа студентов	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Периферийное устройство Персональные компьютеры по количеству обучающихся Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Веб-браузер Google Chrome
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Веб-браузер Google Chrome

		<p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
5	Курсовая работа/ курсовой проект	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Организация предпринимательской**  
**деятельности в сервисе**

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия Имя Отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Рекомендовано учебно-методическим советом института Физической культуры, спорта и молодежной политики**

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.



# 1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Тропина Людмила Константиновна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

## 1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
  - Базовый уровень

*\*Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания;*

*Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

## 1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теоретические основы предпринимательской деятельности	Понятие предпринимательства и предпринимательской деятельности. Роль и значение предпринимательской деятельности в развитии экономики страны. Цели предпринимательства. Характерные черты предпринимательской деятельности. Экономические, социальные и правовые условия осуществления предпринимательской деятельности. Нормативно-правовая база предпринимательства в РФ. Нормативно-правовое регулирование сферы сервиса. Функции предпринимательства. Предпринимательство как явление и процесс. Основные стадии предпринимательского процесса. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности. Права и обязанности предпринимателей. Личностные качества предпринимателей. Особенности предпринимательской деятельности в сфере услуг.
2	Виды предпринимательской деятельности в сервисе	Классификация предпринимательской деятельности. Основные виды предпринимательства: коммерческое, производственное, финансовое и консультационное. Посредническое предпринимательство. Особенности проявления различных видов предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Предпринимательство в социально-культурном сервисе.
3	Внешняя и внутренняя среда предпринимательской деятельности	Понятие и сущность предпринимательской среды. Особенности предпринимательской среды в сфере сервиса. Внешняя среда предпринимательской деятельности

		предприятия. Рынок - среда существования предпринимателей. Внутренняя предпринимательская среда.
4	Малый бизнес в сфере сервиса	Понятие и критерии малого бизнеса в сфере сервиса, его роль в рыночной экономике. Виды малого предпринимательства в зависимости от стратегии поведения на рынке. Преимущества и недостатки малого бизнеса в сфере сервиса. Меры поддержки малого бизнеса в сфере услуг, их отражение в законодательных актах. Особенности менеджмента в сервисном бизнесе. Менеджер и предприниматель в сфере сервиса. Личные качества предпринимателя сферы сервиса. Культура предпринимательства в сервисной деятельности. Виды культуры в сфере сервиса. Культура сервиса. Культура торговли. Административная и инвестиционная культура. Предпринимательская этика и этикет в сфере сервиса.
5	Организационно-правовые формы юридических лиц в сфере сервиса	Понятие организационно-правовой формы. Коммерческие и некоммерческие организации в сфере сервиса. Основная цель деятельности коммерческой организации в сфере сервиса. Цели деятельности некоммерческих организаций. Организационно-правовые формы коммерческих предприятий: хозяйственные товарищества, хозяйственные общества, производственный кооператив, унитарные предприятия. Организационно-правовые формы некоммерческих организаций в соответствии с ФЗ «О некоммерческих организациях». Организационно-правовые формы крупного предпринимательства: концерны, холдинги, корпорации, тресты, консорциумы. Государственная регистрация субъектов предпринимательства. Понятие юридического и фактического адреса.
6	Предпринимательские риски в сервисной деятельности	Понятие и классификация предпринимательских рисков. Функции рисков. Виды предпринимательских рисков и факторы, влияющие на их уровень. Методы нейтрализации или пути снижения предпринимательских рисков. Виды потерь в предпринимательской деятельности.
7	Основы бизнес-планирования в сфере сервиса	Понятие бизнес-плана. Бизнес-план как основа предпринимательской деятельности в сфере сервиса. Цели и функции бизнес-плана. Классификация бизнес-планов. Последовательность разработки бизнес-планов. Специфика основных разделов бизнес-плана. Инвестирование

### 1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

### 1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

## **2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Организация предпринимательской деятельности в сервисе**

#### **Электронные ресурсы (издания)**

1. Смагина, , И. А.; Предпринимательское право : учебное пособие.; Эксмо, Москва; 2010; <http://www.iprbookshop.ru/1474.html> (Электронное издание)
2. Асаул, , А. Н., Асаул, , А. Н.; Оценка конкурентных позиций субъектов предпринимательской деятельности; Институт проблем экономического возрождения, Санкт-Петербург; 2007; <http://www.iprbookshop.ru/18203.html> (Электронное издание)
3. Коршунова, , Е. М.; Бизнес-план инвестиционного проекта : учебное пособие.; Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, Санкт-Петербург; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/18989.html> (Электронное издание)
4. ; Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие.; Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, Самара; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/20494.html> (Электронное издание)
5. Рудич, , Л. И.; Предпринимательская и инновационная деятельность в сфере культуры и искусства : учебное пособие.; Кемеровский государственный институт культуры, Кемерово; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/22063.html> (Электронное издание)
6. Костылева, , С. Ю., Колмыкова, , О. Н.; Экономические основы предпринимательской деятельности : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки «экономика», «менеджмент».; Ай Пи Ар Букс, Саратов; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/34305.html> (Электронное издание)
7. Малитиков, , П. Н.; Свой бизнес : все, что нужно знать начинающим предпринимателям.; РИПОЛ классик, Москва; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/70924.html> (Электронное издание)
8. Каратаева, , О. Г.; Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/72807.html> (Электронное издание)
9. Белоусов, , А. Л.; Правовые проблемы осуществления предпринимательской деятельности : учебное пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/74756.html> (Электронное издание)
10. Дубина, , И. Н.; Основы управления рисками : учебное пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/76240.html> (Электронное издание)
11. Кисова, , А. Е.; Бизнес-планирование : учебное пособие для спо.; Липецкий государственный технический университет, Профобразование, Липецк, Саратов; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/101613.html> (Электронное издание)
12. Серпухова, , Е. П.; Бизнес-планирование для организации предпринимательской деятельности : учебное пособие.; Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, Самара; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/111603.html> (Электронное издание)

#### **Печатные издания**

1. Морозов, Г. Б., Могиленских, О. П.; Основы организации предпринимательской деятельности в Российской Федерации : учебное пособие.; УГТУ-УПИ, Екатеринбург; 2004 (10 экз.)
2. Жданова, Е. И., Иванов, С. В., Кротова, Н. В.; Управление и экономика в шоу-бизнесе : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 060800 "Экономика и упр. на предприятии культуры и искусства".; Финансы и статистика, Москва; 2003 (5 экз.)

3. Горемыкин, В. А.; Бизнес-план. Методика разработки. 45 реальных образцов бизнес-планов; Ось-89, Москва; 2006 (2 экз.)
4. Лапуста, М. Г.; Предпринимательство : учебник по упр. дисциплинам.; ИНФРА-М, Москва; 2008 (28 экз.)
5. Гукова, О. Н., Петрова, А. М.; Предпринимательство в сфере сервиса : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования.; ФОРУМ, Москва; 2009 (1 экз.)
6. Наумов, В. Н., Багиев, Г. Л.; Организация предпринимательства : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям 080300 "Коммерция" и 080111 "Маркетинг".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2010 (2 экз.)
7. Переверзев, М. П., Калинина, З. Н.; Экономические основы работы с молодежью : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 040104 "Орг. работы с молодежью".; ИНФРА-М, Москва; 2010 (5 экз.)
8. Яковлев, Г. А.; Организация предпринимательской деятельности : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)".; ИНФРА-М, Москва; 2010 (1 экз.)
9. Крутик, А. Б.; Предпринимательская деятельность : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис".; Академия, Москва; 2009 (2 экз.)
10. Морозов, М. А.; Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм".; Академия, Москва; 2009 (2 экз.)
11. Крутик, А. Б., Решетова, М. В.; Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм".; Академия, Москва; 2010 (3 экз.)
12. Баранова, А. Ю.; Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учебное пособие.; Инфра-М, Москва; 2014 (1 экз.)
13. Малых, Н. И.; Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100.62 "Гостиничное дело".; ФОРУМ, Москва; 2013 (1 экз.)
14. Ильин, О. Ю.; Правовое обеспечение сервисной деятельности : учебное пособие.; ТГТУ, Тверь; 2015 (1 экз.)
15. Батлер, Д., Левкина, Н., Севелев, С.; Бизнес-планирование. Что нужно для успешного начала собственного дела; Питер, Санкт-Петербург; 2003 (11 экз.)
16. Кузьмина, Е. Е.; Организация предпринимательской деятельности : учеб. пособие для бакалавров, [обучающихся по специальности 080301 "Коммерция (торговое дело)" и по направлениям 080300.62 "Коммерция", 100700.62 "Торговое дело"].; Юрайт, Москва; 2013 (2 экз.)
17. Наумов, В. Н., Багиев, Г. Л.; Основы предпринимательской деятельности : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 100100 "Сервис" и 100700 "Торговое дело" (степень - "бакалавр").; ИНФРА-М, Москва; 2014 (1 экз.)
18. Шкурко, В. Е., Гребенкин, А. В.; Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности : [учебное пособие для студентов, обучающихся по программам бакалавриата, магистратуры и специалитета по направлениям подготовки 38.03.02, 38.04.02 "Менеджмент", 38.03.04, 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление", 38.03.06, 38.04.06 "Торговое дело", 43.03.01 "Сервис", 38.03.05 "Бизнес-информатика", 27.03.05, 27.04.05 "Инноватика", 27.04.01 "Стандартизация и метрология", 28.04.01 "Нанотехнология и микросистемная техника", 38.05.01 "Экономическая безопасность"].; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2016 (84 экз.)

## **Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы**

Зональная научная библиотека. Режим доступа: <http://lib.urfu.ru/>

ЭБС Университетская библиотека онлайн «Директ-Медиа» <http://www.biblioclub.ru/>

eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>

Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту (РГУФК) <http://lib.sportedu.ru>

Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского <http://book.uraic.ru>

Министерство экономики Свердловской области: областные целевые программы Свердловской области. Режим доступа: <http://economy.midural.ru/content/oblastnye-celevye-programmy-verdlovskoy-oblasti>

Портал госпрограмм РФ. Режим доступа: <http://programs.gov.ru/Portal/>

Министерство спорта Российской Федерации <http://www.minsport.gov.ru/>

Министерство образования и науки РФ <http://минобрнауки.рф/>

Министерство физической культуры и спорта Свердловской области <http://minsport.midural.ru/>

Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>

Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/>

Консультант-Плюс: Справочно-поисковая система для работы с нормативными документами. <http://www.consultant.ru/> (некоммерческая версия)

## **Материалы для лиц с ОВЗ**

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

## **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

Поисковая система <https://www.google.ru/>

Поисковая система <https://yandex.ru/>

## **3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Организация предпринимательской деятельности в сервисе**

#### **Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением**

Таблица 3.1

<b>№ п/п</b>	<b>Виды занятий</b>	<b>Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения</b>
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
3	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
4	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p>

	<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
--	--	---