

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ
«Проектирование бизнеса в сфере услуг»**

**Направление/специальность 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ
Профиль: "Проектное управление бизнесом"**

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Владикавказ 2020

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению Менеджмент, профиль «Проектное управление бизнесом» утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г. № 7, учебным планом подготовки бакалавра по направлению Менеджмент, профиль «Проектное управление бизнесом» утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» (протокол № 9 от 30.04.2020г.)

Составители: к.э.н., доцент Дзагоев С.Ф.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры менеджмента
(протокол от «18» марта 2020 г. № 5).

Одобрена советом факультета экономики и управления
(протокол от «30» марта 2020 г. № 6)

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы. (108 час.).

	Очная Форма обучения
Курс	3
Семестр	6
Лекции	32
Практические занятия	32
Лабораторные занятия	-
Консультации	
Итого аудиторных занятий	64
Самостоятельная работа	44
Курсовая работа	-
Зачет	+
Экзамен	-
Общее количество часов	108 час.

2. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Проектирование бизнеса в сфере услуг» является формирование у студентов комплексного представления о проектировании бизнес - процессов в сфере услуг, освоения методов проектирования процесса оказания услуг, выработки практических навыков расчета плановых показателей деятельности предприятий по оказанию услуг.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Проектирование бизнеса в сфере услуг» относится к дисциплинам Блока 1. Дисциплины (модули). Часть, формируемая участниками образовательных отношений. Б1.В.ДВ.08.01. Освоению данной дисциплины предшествует освоение следующих дисциплин учебного плана: Теория менеджмента, Основы проектного управления, Семинар по проектированию проектного модуля 1, Предпринимательство Маркетинг, Маркетинговые исследования, Семинар по проектированию проектного модуля 2, Методы принятия управленческих решений, Конкурентоспособность фирмы, Коммерческая деятельность, Корпоративные финансы, Инновационный менеджмент, Разработка управленческого решения, Экономика организации, Семинар по проектированию проектного модуля 3, Управление человеческими ресурсами, Управление персоналом организации, Организация и нормирование труда, Логистика, а также учебных практик.

В то же время дисциплина «Проектирование бизнеса в сфере услуг» предшествует освоению следующих дисциплин учебного плана: Управление деловыми переговорами, Стратегический менеджмент, Управление качеством, Организация производства на предприятии, Управление коммуникациями проекта, Принятие технико-экономических решений, а также производственной и преддипломной практик.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

- владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих

решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ (ПК-7);

- способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли (ПК-9);

- способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели (ПК-17);

- владением навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов) (ПК-18);

- владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур (ПК-20).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции		Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП	
Код	Формулировка	Знать:	Уметь
ПК-7	владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	<ul style="list-style-type: none"> – этапы и процессы бизнес-планирования – порядок; составления и заключения соглашений, договоров и контрактов; – особенности предприятий сферы услуг, определяющие подход к проектированию процесса оказания услуг; – основные принципы, задачи и особенности проектирования процесса оказания услуг; 	<ul style="list-style-type: none"> – координировать деятельность и обеспечить высокую согласованность исполнителей при выполнении конкретных проектов и работ; – разрабатывать производственные процессы предприятий различного типа; – выбирать оборудование и оптимальные организационно-технологические решения; – осуществлять поэтапный контроль реализации бизнес-планов; – контролировать реализацию условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов;
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей	<ul style="list-style-type: none"> – экономические основы поведения государства, организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли; – рыночные и иные специфические риски организаций, действующих на рынке; – методы анализа поведения потребителей экономических благ 	<ul style="list-style-type: none"> – оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций; – выявлять и анализировать рыночные и специфические риски; – анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса;

	экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли		
ПК-17	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	<ul style="list-style-type: none"> – основные методы оценки экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности, рыночных возможностей; – основные бизнес-модели, используемые при оказании услуг; 	<ul style="list-style-type: none"> – оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности; – выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели; –
ПК-18	владением навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)	<ul style="list-style-type: none"> – основные принципы, задачи и особенности проектирования процесса оказания услуг; – виды, типы и функции предприятий сферы услуг; – основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия; – структуру, принципы, методы проектирования и направления совершенствования процесса оказания услуг; структуру предприятия, цели и задачи его подразделений; основы расчета параметров предприятия и подходы к планировке его зон и участков; 	<ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать бизнес-планирование создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов); – разрабатывать производственные процессы предприятий различного типа; выбирать оборудование и оптимальные организационно-технологические решения; – разрабатывать и организовывать процесса оказания различных видов и форм услуг; – обосновать и разрабатывать технологии процесса оказания услуг, выбор ресурсов и технических средств для его реализации; – проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий по оказанию услуг; – размещать структурные подразделения предприятий с учетом производственных и других требований осуществлять планировку цехов и участков, вспомогательных и бытовых помещений предприятий;
ПК-20	владением навыками подготовки	– особенности предприятий сферы	– подготовить организационные и

	<p>организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур</p>	<p>услуг, определяющие подход к проектированию процесса оказания услуг; – требования к проектируемым процессам оказания услуг, контактной зоне предприятия; – порядок проектирования, реконструкции и технического переоснащения предприятия; методику расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих, количества оборудования;</p>	<p>распорядительные документы, необходимые для создания и функционирования предпринимательских структур; – рассчитывать производственную программу сервисного предприятия, проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг;</p>
--	---	---	--

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1

№ неде ли	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Баллы		Литерату ра
		л	пр	Содержание	Часы		min	max	
1	Сфера услуг в современном обществе.	2	2	Услуги в современной мировой экономике: сущность и классификация. Классификация услуг в отечественной практике. Показатели и факторы развития сферы услуг в мире. Основные тенденции развития сферы услуг.	2	Конспект, эссе, доклад рубежная к.р., зачет	0	2	1-40
2	Услуги торговли как объект государственного регулирования и ведения бизнеса.	2	2	Институционально-правовые основы регулирования услуг торговли. ФЗ от 28 декабря 2009 г. N 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации". Национальные стандарты РФ. Реализация товаров на предприятиях розничной торговли и вне предприятий торговли. Содержание процесса оказания услуги торговли: этапы, характеристика и требования. Особенности услуг розничной торговли. Потребительская ценность услуги розничной торговли. Показатели качества обслуживания потребителей. Услуги мерчандайзинга.	2	Конспект, эссе, доклад рубежная к.р., зачет	0	2	1-40
3	Услуги информационных технологий как объект государственного регулирования и ведения бизнеса.	2	2	Институционально-правовые основы регулирования сферы услуг ИТ. ФЗ от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Содержание и развитие ИТ-услуг, их классификация. Инфраструктурная обеспеченность информационных услуг. Аутсорсинг ИТ-услуг. Рынок информационных услуг: структура, лидеры, проблемы и перспективы. Маркетинговые технологии управления сферой ИТ-услуг. Гос. поддержка ИТ-сферы.	2	Конспект, эссе, доклад рубежная к.р., зачет	0	2	1-40
4	Государственно-частное партнерство как инструмент ведения бизнеса	2	2	Концепция государственно-частного партнерства. ГЧП в зарубежных странах: опыт и перспективы. Принципы ГЧП. Ключевые характеристики и ключевые факторы успеха ГЧП. Объекты и сферы ГЧП в России. Правовая основа регулирования:ФЗ "О государственно-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в Российской Федерации»,-ФЗ "О концессионных соглашениях".	2	Конспект, эссе, доклад рубежная к.р., зачет	0	2	1-40
5	Аутсорсинг как форма ведения	2	2	Концепция аутсорсинга. Классификационные признаки и виды аутсорсинга. Организационный механизм аутсорсинга. Экономическая целесообразность аутсорсинга. Фандрайзинг: принципы, формы, методы и стимулы.	2	Конспект, эссе, доклад	0	2	1-40

	успешного бизнеса					рубежная к.р., зачет			
6-7	Основы процесса проектирования предприятий сферы услуг	4	4	Этапы проектного процесса. Проектирование как творческий процесс. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий в сфере сервиса. Управление процессом проектирования. Пути развития производственно- технологической базы предприятий сервиса. Основные варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб	4	Конспект, эссе, доклад рубежная к.р., зачет	0	4	1-40
8	Проектирование услуг	2	2	Проектирование изделий и услуг: сходства и различия. Комплексный подход к проектированию. «Новизна» услуг. Этапы, принципы и процесс разработки услуг. Методы проектирования процесса оказания услуг. Оптимальное проектирование процессов оказания услуг.	4	Конспект, эссе, доклад, бизнес-план рубежная к.р., зачет	0	4	1-40
9-10	Формирование бизнес-модели	4	4	Подходы к формированию бизнес- моделей организации. Бизнес-модели А.Остервальдера, Г.Хэмила. Ключевые факторы бизнес-модели. Определение ценностного предложения, выбор целевой группы потребителей, выбор каналов продвижения и построение отношений с потребителями. Определение собственных возможностей по созданию ценностного предложения: оценка производственных возможностей, выявление необходимых поставщиков и партнеров, выстраивание взаимоотношений со сторонними организациями. Оценка направлений затрат и источников выручки компании.	4	Конспект, эссе, доклад, бизнес-план рубежная к.р., зачет	0	4	1-40
11	Оценка и выбор внешних условий бизнеса	2	2	Выбор отрасли для бизнеса. Определение способов выхода на рынок (на стадии зарождения, роста, насыщения, поиск "голубых океанов"). Оценка влияния движущих сил на выбранную отрасль, определение необходимых элементов организации для противостояния негативному влиянию движущих сил. Выбор места для организации. Влияние территориальных особенностей на инвестиционные и текущие затраты организации. Определение критериев территориального размещения.	4	Конспект, эссе, доклад, бизнес-план рубежная к.р., зачет	0	4	1-40
12	Особенности развития организации: бизнес-процессы и подсистемы	2	2	Особенности процесса развития организации (наличие технологического предела в развитии продуктов и технологий, совместная эволюция продукта и технологий, последовательность этапов в развитии организации). Организация как система: бизнес- процессы и подсистемы. Цепочка ценностей организации: отраслевая, цепочка задачи, внутренняя цепочка ценностей. Анализ отраслевой цепочки ценностей, ее влияние на выбор способа развития организации. Состав подсистем управления и основной деятельности в организации. Их цели, задачи, особенности	4	Конспект, эссе, доклад, бизнес-план рубежная к.р., зачет	0	4	1-40
13-14	Проектирование подсистем организации	4	4	Проектирование маркетинговой подсистемы организации. Решение основных вопросов маркетинга, организация процессов маркетинга. Проектирование подсистемы руководства основной деятельностью. Определение целевых	6	Конспект, эссе, доклад, бизнес-план	0	4	1-40

				показателей. Особенности построения и планирования основной деятельности. Проектирование подсистемы управления инновациями. Технологический аудит. Оценка технологий. Определение направлений работы подсистемы. Проектирование системы управления инвестициями (финансами). Выбор источников инвестиций, поиск оптимальных источников, организация процесса функционирования подсистемы. Проектирование подсистемы управления человеческими ресурсами. Выбор кадровой политики. Выбор модели занятости. Сегментация рабочих мест. Планирование численности, квалификации сотрудников. Формирование корпоративной культуры. Методы снижения сопротивления изменениям. Проектирование целевой системы управления качеством. Принципы управления качеством. Организация процессов управления качеством. Встраивание подсистемы управления качеством в систему управления организации		рубежная к.р., зачет			
15	Проектирование организации в разрезе элементов	2	2	Методы проектирования: оптимизационные, расчетно-аналитические, систематизированные. Применение графических методов при проектировании организации. Применение метода "дерева целей" для проектирования организации. Специальные методы для проектирования процессов организации: функциональная матрица, органограмма, технологическая карта.	4	Конспект, эссе, доклад, бизнес-план рубежная к.р., зачет	0	4	1-40
16	Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям	2	2	Управление спросом и предложением в сфере сервиса. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Проблемы обеспечения производительности процесса оказания услуги и повышение эффективности при их проектировании. Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг. Методика сертификации услуг	4	Конспект, эссе, доклад, бизнес-план рубежная к.р., зачет	0	2	1-40
	ИТОГО	32	32		44		0	40	

Примечания:

- Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.
- В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте и с использованием платформ дистанционного обучения.

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу. Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение - поиск ответов на вопросы по теме.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

– систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;

- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов, работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

Методические рекомендации по написанию рефератов (докладов, эссе)

Реферат (доклад, эссе)— письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

Последовательность работы:

1. Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается студентом на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

2. Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы: выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата; сбор и изучение исходного материала, поиск литературы; анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы; сообщение о предварительных результатах исследования; литературное оформление исследовательской проблемы; обсуждение работы (на семинаре и т. п.). План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя: введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования; основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы; заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

3. Поиск и изучение литературы. Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати. Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших источников по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

4. Обработка материала. При обработке полученного материала автор должен: систематизировать его по разделам; выдвинуть и обосновать свои гипотезы; определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме; уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы; сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования; окончательно уточнить структуру реферата.

5. Оформление реферата. При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил: Следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику; Писать строго последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод); Писать ярко, образно, живо, не только вскрывая истину, но и отражая свою позицию,

пропагандируя полученные результаты; Писать осмысленно, соблюдая правила грамматики, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

Реферат выполняется в соответствии с требованиями стандартов, разработанных для данного вида документов. Работа должна быть выполнена на белой бумаге стандартного листа А4. Текст должен быть отпечатан на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word и отвечать следующим требованиям: параметры полей страниц должны быть в пределах: верхнее и нижнее – по 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – полуторный. Лента принтера – только чёрного цвета. Нумерация страниц в реферате должна быть сквозной, начиная с третьей страницы. Номер проставляется арабскими цифрами сверху каждой страницы справа.

При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Библиографический список составляется на основе источников, которые были просмотрены и изучены студентом при написании реферата. Данный список отражает самостоятельную творческую работу студента, что позволяет судить о степени его подготовки и углублении в выбранную тематику. Вся использованная литература размещается в следующем порядке: законодательные акты, постановления, нормативные документы; вся учебная литература в алфавитном порядке, затем средства периодической печати в алфавитном порядке; источники из сети Интернет.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1- й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2- й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3- й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4- й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5- й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков,

фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6- й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7- й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом

«Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа. Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов. Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, обеспечивает объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для

индивидуальной работы с каждым. Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникационных технологий обучения

Для изучения материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов. Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	Форма контроля	Критерии оценивания			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.

3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен/зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет».

Каждому студенту (возможно в составе группы студентов) для получения зачета по окончании курса необходимо представить бизнес-план (бизнес-проект) разработки и оказания какой-либо услуги (услуг), выполненный в спец. программе «Project expert». Для этого последовательно нужно выполнить письменно и защитить на практическом занятии следующие задания:

Задание 1.

На начальном этапе необходимо составить резюме бизнес-плана по оказанию услуги (услуг), которое должно включать цель и сущность проекта, краткую характеристику услуги, источников ресурсов (инвесторов), предполагаемых потребителей и объемы производства, место производства и оказания услуги, срок окупаемости и ожидаемую прибыль и др. общие данные. Объем 1-1,5 стр.

Задание 2.

Далее нужно составить подробное описание услуги, ее количественные и качественные характеристики, какие потребности удовлетворяет, привести положительные примеры, заменители, аналоги. Представить возможности совершенствования услуги в перспективе. Объем 2-4 стр.

Задание 3.

Анализ рынка (3-5 стр.),

Рынок и маркетинг являются решающими факторами для всех компаний. Самые совершенные технологии могут оказаться бесполезными, если на них нет своих покупателей. Изучение рынка - одна из главных проблем нового бизнеса. Таким образом, параграф бизнес - плана, посвященный рынку и маркетингу, часто является наиболее трудным для написания.

Самые первые сведения, которые потребуются при написании данного раздела: кто будет покупать у фирмы товары, где ее ниша на рынке? Кроме того, необходимо спрогнозировать рынок и найти ответы на вопрос о том, кто, почему и сколько будет готов купить продукции завтра, послезавтра и вообще в течение ближайших 2-х лет. Такой поиск должен проходить поэтапно.

Первый этап - оценка потенциальной емкости рынка, т.е. общей стоимости товаров, которые покупатели определенного региона могут купить, скажем, за месяц или за год. Величина эта зависит от многих факторов - социальных, национальных, культурных климатических, а главное - от экономических, в т.ч. от уровня доходов потенциальных покупателей, структуры их расходов,

темпов инфляции, наличие ранее купленных товаров аналогичного или сходного назначения и т.д.

Второй этап - оценка потенциальной суммы продаж, т.е. той доли рынка, которую фирма в принципе можете надеяться захватить и соответственно той максимальной суммы реализации, на которую она можете рассчитывать.

В итоге такого анализа (маркетингового исследования), можно определить примерное количество клиентов за месяц, на которое можно рассчитывать. Но чтобы их получить реально, нужен третий этап, третий шаг к оценке реальных объемов продаж.

Подготовка такого прогноза возможна с помощью различных методов. Для мелкого бизнеса вполне возможно ограничиться экспертными прикидками, опирающимися на собственный профессиональный опыт разработчика бизнес-плана или опыт специалистов.

Задание 4.

На следующем этапе нужно представить маркетинговый план (план маркетинга) вашего бизнес-проекта (3-5 стр.), где отразить:

- анализ потребностей и возможного спроса (объем спроса) с учетом стоимости услуги платежеспособности потенциальных потребителей;
- анализ рынка, конкурентов, их преимущества и недостатки;
- SWOT-анализ, анализ условий, которые могут привести к росту или падению спроса на услугу;
- идентификацию и пути использования конкретных систем сбыта и способов увеличения спроса;
- ценовую политику и стратегию продвижения товара или услуги;
- потенциальную эффективность маркетинговой стратегии в целом

Этот раздел чрезвычайно важен для разработки эффективной производственного и организационного плана бизнес-проекта.

Главной задачей любого маркетингового исследования является определения существующего спроса на продукцию или услуги, и получение нужной информации для формирования планов производства и сбыта. Так, в процессе проведенной работы должна быть идентифицирована целевая группа или группы, потребность которых в вашей услуге будет неудовлетворенной, что обеспечит вашему проекту спрос, а значит, и финансовую стабильность.

Как правило, маркетинговый план проводится в несколько общих этапов:

1. Исследование рынка
2. Определение стратегии
3. Анализ конкуренции
4. Ценовая политика
5. Факторы влияющие на ценовую стратегию
6. Маркетинговая стратегия

Задание 5.

На следующем этапе нужно представить План материально-технического обеспечения проекта (2-3 стр.), где отразить:

- анализ потребностей в оборудовании, инструментах, комплектующих и запасных частей (их виды, эксплуатационные характеристики, стоимость приобретения, доставки, монтажа и запуска);
- анализ потребностей в сырье и иных материальных ресурсах (по видам - их характеристика, количество и стоимость с учетом доставки);

Задание 6.

На следующем этапе нужно представить План по труду и заработной плате проекта (2-3 стр.), где отразить:

- анализ потребностей в кадровых ресурсах, (их классификацию, квалификацию, количество, плановую производительность, способы привлечения, оформления);
- планирование фонда оплаты труда персонала, анализ потребностей в денежных средствах на заработную плату и другие выплаты персоналу.

Инвестиции делаются в конкретных людей, а не в бизнес-план. Поэтому данный раздел является одним из самых важных. Он должен объяснить, каким образом организована руководящая группа и описать основную роль каждого ее члена. Маловероятно, что небольшая фирма на ранней стадии своего развития сможет собрать достаточно сбалансированную команду. Поэтому резонно обратить внимание как на сильные, так и на слабые стороны руководящей группы. Часто предприниматель заявляет, что “все” будет делать сам. Если он не пояснит, что имеется ввиду под этим “все”, то может оказаться, что он просто не продумал свой проект до конца. В этом разделе желательно представить данные о партнерах фирмы, их возможностях и опыте.

Задание 7.

План производства. В этом разделе должны быть описаны все производственные или другие рабочие процессы, имеющие место. Здесь надо рассмотреть все вопросы, связанные с помещениями, которые занимает фирма, их расположением, оборудованием, персоналом. Кроме того, в этом параграфе должно быть уделено внимание планируемому привлечению субподрядчиков, если таковые присутствуют. Наконец, в этом разделе должны найти отражение вопросы, связанные со сроками поставок, числом основных поставщиков и насколько быстро может быть увеличен или сокращен выпуск продукции (услуг).

Задание 8.

Финансовый план(бюджет) и оценка рисков.

Необходимо включить в бизнес-план детальный финансовый план. Он должен содержать в себе следующие компоненты: прогноз объемов продаж; оценки прибыли и убытков; анализ движения наличности. Прогноз объемов продаж должен дать представление о той доле рынка, которую фирма (предприниматель) предполагает завоевать своей продукцией (услугой). Для начального периода производства (первый год осуществления проекта) неплохо иметь предварительную договоренность с клиентами о будущих продажах. Начиная со второго года прогноз продаж основан уже на предположениях. Важно чтобы они были реалистичными и не приукрашенными. Прогноз прибылей и убытков (отчет о прибылях и убытках) - документ с довольно простой структурой. В него включают следующие показатели: доходы от продажи, издержки производства, суммарную прибыль, общепроизводственные расходы, чистую прибыль. Задача этого раздела - показать, как будет изменяться и формироваться прибыль предприятия.

Необходимо также определить и показать пути предотвращения тех рисков, с которыми может столкнуться предприятие в результате осуществления проекта. Хороший способ проанализировать возможные риски - это провести анализ чувствительности. Это значит - переработать финансовые прогнозы так, чтобы увидеть, например, последствия изменения того или иного фактора, влияющего на живучесть проекта.

Критерии оценивания студента за подготовку бизнес-плана с презентацией

Критерии/баллы	5 баллов	4 балла	3 балл (требуется доработки)	1-2 балла
----------------	----------	---------	------------------------------	-----------

Содержание бизнес-плана и презентации	Четко раскрыто содержание всех разделов Б-П. Дана полная информация по Б-П и даны полные ответы на все вопросы. Даны ссылки на используемые ресурсы.	В основном раскрыто содержание всех разделов Б-П. Частично изложена информация по Б-П и даны ответы не на все вопросы. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Содержание Б-П полностью не раскрыто. Информация неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не раскрыто цель содержание Б-П.. Проблема не решена.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании
Представление бизнес-плана и презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируются использованные источники	Автор владеет материалом по теме, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируются источники	Автор не показал компетентности в представлении презентации. используемые факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируются источники	Представлены искаженные / неверные данные

Максимальное количество баллов, которое студент может получить за доклад - 5.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	«Минимальный уровень» (50-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<u>Компетенции не сформированы.</u> Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	<u>Компетенции сформированы.</u> Сформированы базовые структуры знаний.	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания твердые, аргументированные, всесторонние.

	Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.

		неуверенность в ответах.	
Оценка не зачтено	Оценка / «зачтено»	Оценка «зачтено»	Оценка «зачтено»

Методические рекомендации по проведению зачета

Зачет является основной формой итогового контроля за усвоением обучающимися учебной программы по учебной дисциплине и оценки уровня знаний персонально каждого студента.

В целях более рациональной и эффективной подготовки к зачету студентам выдается перечень выносимых на зачет вопросов. Указанные вопросы могут быть изменены, о чем студентам сообщается дополнительно. В основу подготовки к зачету должно быть положено изучение материала по конспектам лекций, рекомендованной научной литературе и нормативным источникам.

Лекционных знаний недостаточно для успешной сдачи зачета, так как в лекции дается лишь основа знаний по конкретной теме. Для того чтобы подготовиться к ответу на вопрос, студент должен самостоятельно изучить рекомендованную научную литературу и нормативные правовые акты. Зачет проводится в форме устного собеседования. В период подготовки к зачетной сессии проводится итоговое занятие, целью проведения которого является поведение итогов самостоятельной работы студентов, обобщение и закрепление изученного материала. Студенты имеют возможность получить от преподавателей исчерпывающие ответы на все неясные вопросы.

Подготовка к зачету может считаться успешно завершенной, если студент может ответить на все вопросы для подготовки к зачету. Кроме того, студент должен хорошо владеть основной терминологией учебной дисциплины.

Отметка «зачтено» выставляется за ответ, содержание которого основано на глубоком и всестороннем знании предмета, основной и дополнительной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно. Студент умело и правильно применяет знания для анализа личностных особенностей человека, его развития в педагогическом процессе, а также решения задач профессиональной деятельности.

Отметка «незачтено» выставляется за ответ, в котором обнаружено незнание основных проблем и категорий предмета согласно учебной программе, содержание основного материала не усвоено, обобщений и выводов нет. Студент не может или отказывается отвечать на поставленные вопросы.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Услуги в современной мировой экономике: сущность и классификация. Классификация услуг в отечественной практике.
2. Показатели и факторы развития сферы услуг в мире. Основные тенденции развития сферы услуг.
3. Содержание процесса оказания услуги торговли: этапы, характеристика и требования.
4. Институционально-правовые основы регулирования услуг торговли.
5. Потребительская ценность услуги розничной торговли. Показатели качества обслуживания потребителей. Услуги мерчандайзинга.
6. Содержание и развитие ИТ-услуг, их классификация.
7. Институционально-правовые основы регулирования сферы услуг ИТ. Инфраструктурная обеспеченность информационных услуг.
8. Рынок информационных услуг: структура, лидеры, проблемы и перспективы.
9. Маркетинговые технологии управления сферой ИТ-услуг. Гос. поддержка ИТ-сферы.
10. Концепция государственно-частного партнерства. Принципы, объекты и сферы ГЧП.

11. Государственно-частное партнерство в зарубежных странах: опыт и перспективы.
12. Правовая основа регулирования государственно-частного партнерства.
13. Ключевые характеристики и ключевые факторы успеха ГЧП.
14. Концепция аутсорсинга. Классификационные признаки и виды аутсорсинга.
15. Организационный механизм аутсорсинга. Экономическая целесообразность аутсорсинга.
16. Фандрайзинг: принципы, формы, методы и стимулы.
17. Процесс проектирования предприятий сферы услуг: этапы проектного процесса.
18. Процесс проектирования предприятий сферы услуг: проектирование как творческий процесс.
19. Процесс проектирования предприятий сферы услуг: управление процессом.
20. Процесс проектирования предприятий сферы услуг: варианты организации системы сервиса. Функции предприятий сервиса и их служб.
21. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий в сфере сервиса.
22. Пути развития производственно- технологической базы предприятий сервиса.
23. Проектирование изделий и услуг: сходства и различия. Комплексный подход к проектированию услуг. «Новизна» услуг.
24. Этапы, принципы и процесс разработки услуг.
25. Методы проектирования процесса оказания услуг. Оптимальное проектирование процессов оказания услуг.
26. Формирование бизнес- модели организации: подходы А. Остервальдера, Г. Хэмила и других.
27. Ключевые факторы бизнес-модели: ценностное предложение, целевая группа потребителей, каналы продвижения и др.
28. Оценка и выбор внешних условий бизнеса: выбор отрасли и способов выхода на рынок, критерии территориального размещения.
29. Цепочка ценностей организации: отраслевая, цепочка задачи, внутренняя цепочка ценностей.
30. Проектирование подсистем организации: маркетинг, руководство основной деятельностью, инновации, инвестиции, человеческие ресурсы, качество.
31. Методы проектирования: оптимизационные, расчетно- аналитические, систематизированные.
32. Применение графических методов при проектировании организации.
33. Применение метода "дерева целей" для проектирования организации.
34. Специальные методы для проектирования процессов организации: функциональная матрица, органограмма, технологическая карта.
35. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям.
36. Управление спросом и предложением в сфере сервиса.
37. Проблемы обеспечения производительности процесса оказания услуги и повышение эффективности при их проектировании.
38. Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг. Методика сертификации услуг

Примеры тестовых заданий по дисциплине:

В основе первого методологического подхода к структурированию экономики лежит дихотомия:

1. Материальное и нематериальное производство
2. Промышленность и сельское хозяйство
3. Добывающая и обрабатывающая промышленность
4. Материальное производство и социально-культурная сфера

Трехсекторная модель экономики впервые были предложена:

1. К. Марксом и Ф. Энгельсом
2. А. Фишером, К. Кларком
3. Д. Беллом, Э. Тоффлером
4. К. Кларком и Д. Беллом
5. А. Фишером и Э. Тоффлером

Пятисекторная модель экономики была предложена:

1. В 70-х гг. XX в.
2. В XIX в.
3. В первой половине XX в.
4. В 50-х гг. XX в.
5. В 90-х гг. XX в.

Границы сферы услуг:

1. Сужаются
2. Четко не установлены
3. Официально зафиксированы
4. Неизменны

Добывающие отрасли экономики относят:

1. К первичному сектору
2. Вторичному
3. Третичному
4. Пятеричному
5. Субъект-субъектному полюсу

Д. Белл предложил модель экономики:

1. Пятисекторную
2. Трехсекторную
3. Двухполюсную
4. Двухсекторную

Первичный сектор экономики включает:

1. Сферу услуг
2. Отрасли обрабатывающей промышленности
3. Добывающую промышленность и сельское хозяйство
4. Информационно-научное производство
5. Социально-культурную сферу

Сфера услуг имеет границы:

1. Четко определенные
2. Подвижные
3. Установленные государством
4. Рекомендованные ООН

Ко вторичному сектору экономики относится:

1. Сельское хозяйство
2. Добывающая промышленность
3. Сфера услуг
4. Обрабатывающая промышленность

5. Лесное хозяйство

К какому сектору экономики относится:

1. К первичному
2. Ко вторичному
3. К третичному
4. К государственному
5. К частному

Качество жизни воспринимается:

1. Каждым человеком индивидуально
2. Всеми одинаково
3. Как официально установленная для всего населения страны величина
4. Как официально установленная величина для каждого жителя страны

К числу причин, обуславливающих стремительное развитие сферы услуг в современных условиях, не относится:

1. Состояние классовой борьбы
2. Изменение, происходящие в самом материальном производстве
3. Изменения, связанные с домохозяйством

В настоящее время сфера услуг не играет роли в:

1. Осуществление природно-климатических потрясений
2. Развитии человеческого капитала
3. Формирование современного качества жизни
4. Развитии материального производства

Наиболее близкие понятия:

1. Работа и услуга
2. Услуга и материальные товары
3. Услуга и вещь
4. Услуга и материальное благо

Термин «услуга» был введен в научный оборот:

1. В начале XIX в.
2. В начале XX в.
3. В начале XVIII в.
4. В конце XIX в.
5. В конце XX

Услугам свойственна:

1. Неосвязаемость
2. Складируемость
3. Сохраняемость
4. Определенность качества
5. Возможность перепродажи

К социальным услугам относятся:

1. Банковские
2. Инжиниринговые
3. Образовательные
4. Ресторанные

5. Страховые

Производственные услуги в целом:

1. Не отличаются по сложности от потребительских услуг
2. Более сложные, чем потребительские
3. Менее сложные

Услуги – это:

1. Деятельность, процесс
2. Вещь, предмет
3. Материальное благо
4. Нематериальное благо

Термин «услуга» ввел в научный оборот:

1. К. Маркс
2. Ж.Б. Сэй
3. Д. Белл
4. Ф. Бастиа
5. К. Кларк

Какое из перечисленных свойств не присуще услугам?

1. Качественная определенность
2. Недолговечность
3. Невозможность перепродажи
4. Невозможность транспортировки традиционным способом
5. Неосвязаемость

Согласно классификации услуг Дж. Зингельманна, к распределительным услугам относятся:

1. Торговые, транспортные
2. Медицинские, образовательные
3. Банковские, страховые
4. Ресторанные, гостиничные
5. Благотворительные и государственные

Доля услуг в материальном производстве:

1. Возрастает
2. Уменьшается
3. Остается неизменной

Классификация услуг К. Лавлока производится на основании одновременного применения:

1. Двух критериев
2. Одного критерия
3. Трех критериев

Согласно определению услуги Т. Хилла, услуга – это деятельность, которая:

1. Вызывает изменения состояния человека или предмета
2. Не вызывает изменения состояния человека или предмета
3. Не приводит к новому качеству состояния человека или материального блага

Классификация услуг не предусматривает такую цель, как:

1. Изучение демографического состава населения
2. Изучение спроса на услуги

3. Учет предоставления услуг предприятиями и организациями различных организационно – правовых форм собственности

4. Гармонизацию национальных и международных классификаций услуг

В экономике понятие «Service» в широком смысле – это:

1. Услуга и обслуживание
2. Обслуживание и одолжение
3. Услуга и материальный товар
4. Услуга и работа

К классу потребительских услуг относятся:

1. Бытовые
2. Инжиниринг
3. Консалтинг
4. Благотворительные
5. Фрахт

Услуги стали предметом рыночного оборота:

1. С древности
2. В индустриальную эпоху
3. В XX в.
4. С середины XX в.
5. С конца XX

Для рынка услуг характерна:

1. Высокая скорость оборота капитала
2. Низкая динамичность рыночных процессов
3. Низкая степень дифференциации услуг
4. Наличие четких границ

В рыночный оборот не поступают:

1. Чисто общественные блага
2. Чисто частные блага
3. Услуги некоммерческие организаций
4. Услуги иностранных производителей услуг

Господство «рынка производителя» приводит:

1. К потере свободы потребительского выбора
2. Постоянному повышению качества услуг
3. Насыщению рынка разнообразными услугами
4. Усилению конкуренции производителей услуг

Аутсорсинг предполагает решение дилеммы:

1. Производить самому или покупать
2. Покупать или продавать
3. Развивать свое производство или сокращать его
4. Быть акционерным обществом или обществом с ограниченной ответственностью

Роль рынка услуг не состоит в том, чтобы:

1. Согласовывать государственную политику и идеологию
2. Обеспечивать сбалансированность воспроизводственного процесса
3. Увязывать спрос на услуги с их предложением

4. Стимулировать производств социальных услуг

Одной из особенностей рынка услуг является:

1. Важная роль неценовых барьеров входа на указанный рынок
2. Низкая скорость оборота капитала
3. Низкий уровень адаптивности
4. Слабая сегментированность

Рынок услуг характеризуется:

1. Важной ролью и «массовостью» малого и среднего бизнеса – производителя услуг
2. Обособленностью от рынка физических товаров
3. Слабовыраженной дифференциации услуг как рыночного продукта

Чисто частные блага:

1. Конкурентны
2. Бесплатны
3. Не поступают в рыночный оборот
4. Неделимы

Существование ситуации «рынок потребителя» характеризуется:

1. Избытком рыночного предложения
2. Хроническим дефицитом
3. Отсутствием свободы потребительского выбора
4. Низким качеством предлагаемых услуг

Региональный рынок услуг не может быть:

1. Частью локального
2. Частью национального
3. Частью мирового

Некоммерческим организациям как субъекту рынка услуг:

1. Разрешено оказывать платные услуги согласно законодательству РФ
2. Запрещено предоставлять платные услуги
3. Разрешено оказывать платные услуги ООН
4. Каждая некоммерческая организация руководствуется своими собственными интересами

Наиболее широко на рынке услуг применяется конкурентная стратегия:

1. Виолентная (силовая)
2. Эксплерентная (пионерская)
3. Коммутантная (соединительная)
4. Пациентная (нишевая)

Целью применения аутсорсинга не является:

1. Повышение качества услуг
2. Снижение издержек
3. Усложнение собственных бизнес – процессов за счет непрофильных видов деятельности

Политика ценовой дискриминации свидетельствует:

1. О достаточно высокой степени развития рынка услуг
2. О неразвитости рыночных отношений
3. Об отсутствии связи со степенью развития рынка услуг

К числу методов государственного регулирования, непосредственно влияющих на ограничение свободы выбора хозяйствующих субъектов, относятся:

1. Административные
2. Экономические
3. Косвенные

Рыночные принципы производства услуг наиболее эффективны:

1. В ресторанном деле
2. В области услуг скорой помощи
3. В области охраны общественного порядка
4. В области муниципальных образовательных учреждений

Производством каких услуг не должно заниматься само государство?

1. Косметологических
2. Судебных
3. В области охраны национальной безопасности
4. Таможенных

Укажите услуги, производство которых эффективно на основе применения рыночного механизма:

1. Рекламные
2. Судебные
3. Образовательные (школьное образование)
4. В области охраны общественного порядка

Что из перечисленного не относится к методам государственного воздействия?

1. Лицензирование, налоговые льготы
2. Маркетинговые исследования
3. Антимонопольные запреты

Целью государственного регулирования экономики не выступает:

1. Обеспечение занятости работников на конкретном предприятии
2. Приспособление существующей социально-экономической системы к усложняющимся условиям
3. Обеспечение нормальных условий для функционирования рыночного механизма, решения социальных и экологических проблем

Какие из перечисленных методов, используемых государством, способствуют сохранению свободы выбора хозяйствующих субъектов?

1. Экономические
2. Административные
3. Военизированные

К методам государственного воздействия на экономику не относятся:

1. Технологические
2. Прямые
3. Косвенные

Осуществление каких услуг полностью на сугубо рыночных принципах затруднит доступ к ним значительной части населения:

1. Образовательных
2. Дизайнерских

3. Художественной татуировки

Среди важнейших целей государственного регулирования социально-экономических процессов в сфере услуг можно выделить:

1. Обеспечение прогрессивных сдвигов в отраслевой структуре и темпах их развития
2. Запрет на конкуренцию
3. Сокращение малого предпринимательства

Целью государственного регулирования развитие сферы услуг не является:

1. Сокращение социально значимых услуг
2. Создание условий для добросовестной конкуренции
3. Нарращивание экспортного потенциала услуг

Мировой опыт свидетельствует, что уровень государственного вмешательства в сферу услуг можно характеризовать как:

- Высокий
- Полный, всеохватывающий
- Слабый

Причина особого интереса государства к функционированию сферы услуг является:

1. Защита интересов потребителей
2. Ограничение потребительского выбора
3. Идеологический фактор

Производством каких услуг должно заниматься само государство:

1. Охраной национальной безопасности
2. Бытовыми
3. Туристскими
4. Рекламными
5. Ресторанными

Какая из перечисленных проблем в области государственного регулирования сферы услуг является для современной России наиболее актуальной?

1. Стимулирование развитие малого бизнеса
2. Классификация услуг
3. Статистический учет

Стадия стремительного развития современного мирового рынка услуг началась:

1. В начале XIX в.
2. Конце XIX в.
3. Начале XX
4. Последние два десятилетия (конец XX – начало XXI в.)

Активное развитие мирового рынка услуг не связано:

1. С потеплением климата
2. Быстрым ростом самой сферы услуг
3. Процессом глобализации

Международная торговля услугами по сравнению с торговлей физическими товарами:

1. Больше защищена государством
2. Менее монополизирована
3. Менее диверсифицирована

4. Менее регулируема

В современных условиях в ГАТСе функционирует:

1. Четыре способа международной торговли
2. Три способа международной торговли
3. Пять способов международной торговли

Продавец и покупатель услуги не перемещаются через границу при:

1. Трансграничной торговле
2. Потреблении за границей
3. Торговом (коммерческом) присутствии в стране предоставления услуги

В конце XX в. стало наблюдаться:

1. Активное формирование мирового рынка услуг
2. Замедление развитие мирового рынка услуг
3. Резкое сокращение масштаба мирового рынка услуг

Современный стиль жизни (деловой и обывательский):

1. Выступает фактором быстрого развития международной торговли услугами
2. Не влияет на масштабы мирового рынка услуг
3. Затрудняет функционирования международной торговли услугами

Услуги с точки зрения международной торговли:

1. Длительное время считалось «не торгуемыми» товарами
2. Всегда считалось торгуемыми товарами
3. Стали считаться торгуемыми товарами с XVII в.
4. Стали считаться торгуемыми товарами с XIX в.

Международная торговля услугами:

1. Тесно взаимосвязана с торговлей материальными благами
2. Не связана с торговлей физическими товарами
3. Слабо связана с мировым рынком материальных товаров

Какие из указанных услуг, как правило, не могут быть объектом внешней торговли:

1. Коммунальные
2. Туристские
3. Финансовые
4. Страховые
5. Медицинские

По сравнению с торговлей материальными товарами международная торговля услугами защищена государством:

1. В большей степени
2. В меньшей степени
3. Вообще не подлежит защите

Выделение основных способов (форм) международной торговли услугами не зависит от:

1. Изменения государственных границ
2. Перемещение производителей и потребителей услуг
3. «перемещения» самой услуги
4. Степени экономического развития страны

Объемы международной торговли услугами, как правило, занижены в силу того, что:

1. Многие виды услуг включаются в скрытом виде в экспорт и импорт материальных товаров
2. Снижаются цены на посреднические услуги
3. Многие страны вообще не ведут статистического учета экспорта и импорта

На мировом рынке услуг доминируют:

1. Наиболее развитые страны
2. Развивающиеся страны
3. Постсоветские страны

Развитие мирового рынка услуг приводит:

1. К увеличению разнообразия этого рынка
2. Снижению степени его структурированности
3. Ослаблению механизма регулирования

В современных условиях создается механизм торговли услугами:

1. Универсальный
2. Двусторонний
3. Четырехсторонний

Правила международной торговли услугами определяются:

1. ГАТС
2. Конституцией каждой страны
3. Судебными органами
4. ООН
5. Интерполом

Отметьте положение, не характерное для современного предпринимательства:

1. Наличие социокультурного аспекта
2. Постоянный поиск новых возможностей хозяйствования
3. Жесткобюрократический стиль хозяйствования
4. Ориентация на нововведения

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	Форма контроля	Критерии оценивания			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов

	Доклад, Презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен / зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 50 баллов)	«Минимальный уровень» (50-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<u>Компетенции не сформированы.</u> Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	<u>Компетенции сформированы.</u> Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.

		- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов, присутствует неуверенность в ответах.	
Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»	Оценка «хорошо» / «зачтено»	Оценка «отлично» / «зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 441 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14124-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491459> (дата обращения: 09.03.2022).

2. Черноморченко, С. И. Планирование и проектирование организаций : учебное пособие для вузов / С. И. Черноморченко. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11222-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/456906> (дата обращения: 25.01.2021).

3. Руденко, Л. Г. Планирование и проектирование организаций: учебник / Л. Г. Руденко. — Москва : Дашков и К°, 2021. — 240 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684226> (дата обращения: 14.04.2022). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-02497-9. — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

4. Адуева, Т.В. Планирование и проектирование организаций : учебное пособие / Т.В. Адуева ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). — Томск : ТУСУР, 2016. — 73 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480666> (дата обращения: 25.01.2021). — Библиогр.: с. 68. — Текст : электронный.

5. Баканов, Е. А. Управление услугами сферы культуры : учебное пособие для вузов / Е. А. Баканов, А. С. Тельманова, Н. М. Трусова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021 ; Кемерово : КемГИК. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14442-0 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8154-0555-4 (КемГИК). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/477591> (дата обращения: 25.01.2021).

6. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/450320> (дата обращения: 25.01.2021).

7. Богушевич, В.Л. Основы проектирования предприятий швейного производства : учебное пособие : [12+] / В.Л. Богушевич. — Минск : РИПО, 2018. — 148 с. : схем., табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487895> (дата обращения: 25.01.2021). — Библиогр.: с. 124-125. — ISBN 978-985-503-749-2. — Текст : электронный.

8. Васильев, Г. А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг : учебное пособие / Г. А. Васильев, Е. М. Деева. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 192 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114559> (дата обращения: 14.04.2022). – Библиогр.: с. 151-153. – ISBN 978-5-238-01578-1. – Текст : электронный.
9. Голубева, Л.В. Проектирование предприятий отрасли. Технология молока и молочных продуктов: лабораторный практикум : в 2 ч. : [16+] / Л.В. Голубева, Д.В. Ключникова ; науч. ред. Л.В. Голубева ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2017. – Ч. 1. – 145 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482042> (дата обращения: 25.01.2021). – Библиогр.: с. 114-119. – ISBN 978-5-00032-308-3. – Текст : электронный.
10. Дашков, Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле) : учебник : [16+] / Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц. – 12-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 456 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495756> (дата обращения: 25.01.2021). – ISBN 978-5-394-02471-9. – Текст : электронный.
11. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под редакцией О. И. Долгановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00866-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511418> (дата обращения: 08.04.2023).
12. Жабина, С. Б. Маркетинг продукции и услуг. Общественное питание : учебное пособие для вузов / С. Б. Жабина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05141-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493126> (дата обращения: 14.04.2022).
13. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488226> (дата обращения: 14.04.2022).
14. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511154> (дата обращения: 08.04.2023).
15. Клименко, Л. В. Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / Л. В. Клименко ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. — 111 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577773> (дата обращения: 09.03.2022).
16. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422> (дата обращения: 14.04.2022).
17. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой, С. В. Мхитарян. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9070-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/433737> (дата обращения: 25.01.2021).
18. Никифорова, Т.А. Проектирование предприятий общественного питания : учебное пособие / Т.А. Никифорова, Д.А. Куликов, В. Коротков ; Оренбургский государственный университет. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2012. — 161 с. : табл. —

Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259288> (дата обращения: 25.01.2021). – Текст : электронный.

19. Ниншитель, Е. Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 98 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430> (дата обращения: 14.04.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3503-8. – Текст : электронный.

20. Нуруллина, Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса : учебное пособие / Г.Н. Нуруллина, В.И. Богданова ; Министерство образования и науки России, Казанский национальный исследовательский технологический университет. – Казань : Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. – 89 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=560993> (дата обращения: 25.01.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-1972-1. – Текст : электронный.

21. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Секвойя, 2017. – 138 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037> (дата обращения: 25.01.2021). – Библиогр.: с. 119-120. – Текст : электронный.

22. Организация страхового дела: учебник и практикум для вузов / И. П. Хоминич [и др.] ; под редакцией И. П. Хоминич, Е. В. Дик. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01370-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489911> (дата обращения: 14.04.2022).

23. Основы проектирования предприятий: учебное пособие / В.С. Болдырев, А.А. Филонов, А.А. Мещерякова, Л.Н. Стадник. – Воронеж : Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011. – 128 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142044> (дата обращения: 25.01.2021). – ISBN 978-5-7994-0456-7. – Текст : электронный.

24. Предпринимательство в здравоохранении: учебное пособие для вузов / Е. М. Белый [и др.] ; под научной редакцией Е. М. Белого. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 153 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15244-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488012> (дата обращения: 14.04.2022).

25. Проектирование предприятий технического сервиса: учебное электронное издание / А.И. Завражнов, С.М. Ведищев, Ю.Е. Глазков и др. ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2018. – 193 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570433> (дата обращения: 25.01.2021). – Библиогр.: с. 139-140. – ISBN 978-5-8265-1862-5. – Текст : электронный.

26. Проектирование процесса оказания услуг: учебное пособие : [16+] / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.] ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 157 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683252> (дата обращения: 14.04.2022). – Библиогр.: с. 152-156. – ISBN 978-5-8149-3164-1. – Текст : электронный.

27. Рождественская, Л.Н. Технология открытия предприятия питания : учебное пособие : [16+] / Л.Н. Рождественская, Л.Е. Чередниченко, О.В. Рогова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 134 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575014> (дата обращения: 25.01.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3992-0. – Текст : электронный.

28. Рубин, Ю. Б. Управление собственным бизнесом : учебник : [16+] / Ю. Б. Рубин. – 17-е изд., доп. – Москва : Университет Синергия, 2021. – 1104 с. : ил. – (Университетская серия). –

Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602851> (дата обращения: 08.04.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4257-0504-4. – DOI 10.37791/978-5-4257-0504-4-2021-1-1104. – Текст : электронный.

29. Седова, Н. А. Проектирование экскурсионных услуг : учебное пособие : [16+] / Н. А. Седова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 81 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683254> (дата обращения: 14.04.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3158-0. – Текст : электронный.

30. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14348-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493943> (дата обращения: 14.04.2022).

31. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470666> (дата обращения: 14.04.2022).

32. Сюткин, Г. Н. Сервисология: ритуально-похоронное дело : учебное пособие для вузов / Г. Н. Сюткин, А. А. Говорин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 232 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13015-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494285> (дата обращения: 14.04.2022).

33. Технологический расчет и планировка предприятий технического сервиса: учебное пособие / Ю.Е. Глазков, А.В. Прохоров, А.В. Милованов и др. ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2014. – 149 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277954> (дата обращения: 25.01.2021). – Библиогр.: с. 98. – ISBN 978-5-8265-1306-4. – Текст : электронный.

34. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283> (дата обращения: 14.04.2022).

35. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284> (дата обращения: 14.04.2022).

36. Транспортно-экспедиционная деятельность : учебник и практикум для вузов / Л. И. Рогавичене [и др.] ; под редакцией Е. В. Будриной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04168-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489677> (дата обращения: 14.04.2022).

37. Фомин, В. И. Информационный бизнес : учебник и практикум для вузов / В. И. Фомин. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 251 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14388-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493253> (дата обращения: 14.04.2022)..

38. Фролов, Ю. В. Стратегический менеджмент. Формирование стратегии и проектирование бизнес-процессов : учебное пособие для вузов / Ю. В. Фролов, Р. В. Серышев ; под редакцией Ю. В. Фролова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09015-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/452973> (дата обращения: 25.01.2021).

39. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для вузов / М. П. Щетинин, О. В. Пасько,

Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 299 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08774-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/452877> (дата обращения: 25.01.2021).

40. Чумаков, А.И. Организация, технология и проектирование торговых предприятий : учебное пособие / А.И. Чумаков, Е.А. Кипервар ; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. — Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017. — 83 с. : табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493279> (дата обращения: 25.01.2021). — Библиогр.: с. 60. — ISBN 978-5-8149-2544-2. — Текст : электронный.

в) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. — URL: <http://www.elibrary.ru>.

– Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. — URL: <http://biblio-online.ru>.

– Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. — URL: <http://www.biblioclub.ru>.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Минимально необходимый перечень материально-технического обеспечения дисциплины включает в себя материально-техническую базу, соответствующую действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно- исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (№ 201, учебный корпус №7): преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional; Office Standard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Total Security; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; КонсультантПлюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex; учебно- наглядные пособия.

Учебные аудитории для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (№ 201, учебный корпус №7 экономического факультета): преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional; Office Standard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Security Cloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex.

Лаборатории - компьютерные классы для проведения практических занятий и тестирования (№ 209, 311, 315 учебный корпус №7): компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows 7 Professional; Office Standard 2016; WinRar; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Security Cloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ», программные продукты Project Expert 7 Standard (профессиональная) и Project Expert7 Tutorial на 10 рабочих мест для выполнения бизнес-проектов.

Помещения для самостоятельной работы (№ 311, учебный корпус №7 экономического факультета): компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный

комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows 7.1 Professional; Office Standard 2016; WinRar; Microsoft Visio; Microsoft Visual studio; Kaspersky Security Cloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения имеет доступ к учебным и научным фондам библиотеки СОГУ, а также обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории СОГУ, так и вне ее. Электронная информационно-образовательная среда организации обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата;
- проведение всех видов занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение работ обучающегося, рецензий и оценок на эти работы со стороны любых участников образовательного процесса;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

Библиотека, в том числе читальный зал: столы, стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение, учебные и научные фонды библиотеки СОГУ, доступ к электронным библиотечным ресурсам:

- ЭБС "Университетская библиотека Online" <http://www.biblioclub.ru>
- Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) <https://dvs.rsl.ru>
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru <http://elibrary.ru>
- База данных «ЭБС elibrary» <http://elibrary.ru>
- Электронная библиотека «Юрайт» <http://biblio-online.ru>

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

Перечень ПО в свободном доступе:

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.

12. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры менеджмента, маркетинга и туризма от «14» апреля 2022 г. протокол №5.

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления от «20» апреля 2022г. протокол № 8.