

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

_____ С.Т. Князев
«__» _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1157857	Процессы и системы сервиса

Екатеринбург

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

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
2	Киселева Наталья Алексеевна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
3	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
4	Фитина Людмила Николаевна	кандидат педагогических наук, доцент	Профессор	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

Р.Х. Токарева

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Процессы и системы сервиса

1.1. Аннотация содержания модуля

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

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Теория организации	4
2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса	3
3	Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха	3
4	Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере	4
5	Менеджмент в социально-культурном сервисе	4
ИТОГО по модулю:		18

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

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

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

Таблица 2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

		<p>оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Анализировать критерии выбора методологии, технологии, ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Различать характеристики и особенности инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-4 - Выбирать ресурсы, материалы, специальное оборудование, технические средства и информационные технологии для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p> <p>П-4 - Предлагать решения по оптимизации выбора материалов, специального оборудования и технических средств для реализации сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха</p> <p>П-5 - Осуществлять экспертизу и сквозной контроль качества, параметров технологических процессов сервиса, используемых ресурсов на предприятии в сфере спорта и отдыха</p>
<p>Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса</p>	<p>УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, в том числе в цифровой среде</p>	<p>З-1 - Демонстрировать понимание основных методов системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций</p> <p>З-2 - Определять этапы разработки стратегии действий, в том числе в цифровой среде, и методы решения проблемных ситуаций</p> <p>У-1 - Выявлять проблемные ситуации, используя методы системного подхода и критического анализа</p>

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

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

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

		<p>П-3 - Предлагать внедрение технологических новаций и программного обеспечения для предприятия сервиса</p> <p>П-4 - Разрабатывать критерии оценки и рассчитывать показатели эффективности инновационных технологий в сервисной деятельности</p> <p>П-5 - Продвигать технологические инновации на рынке услуг</p>
	<p>ПК-2 - Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса</p>	<p>З-1 - Объяснять сущность и проблемы стратегического управления организацией в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Перечислять и характеризовать этапы процесса стратегического управления сервисной организацией</p> <p>З-3 - Характеризовать факторы, влияющие на процесс стратегического управления организацией сферы сервиса</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать методы планирования, организации и регулирования деятельности сервисных организаций</p> <p>У-1 - Использовать методики сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды организации, определяющих необходимость изменений в стратегии управления организацией в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Оценивать состояние и потенциал развития сервисной организации с учетом условий внешней и внутренней среды</p> <p>У-4 - Формулировать стратегии развития организации в сфере сервиса</p> <p>П-1 - Разрабатывать миссию и цели развития организации в сфере сервиса</p> <p>П-3 - Выполнять постановку стратегических целей и контролировать их реализацию в сервисной организации</p>
	<p>ПК-5 - Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической</p>	<p>З-3 - Описывать и характеризовать разновидности экономических стратегий предприятия с учетом приоритетных направлений деятельности, финансового состояния и изменений рынка услуг</p>

	<p>стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p>У-1 - Анализировать уровень конкурентоспособности, экономические механизмы и стратегию функционирования предприятия сервиса</p> <p>У-2 - Оценивать соответствие финансовых целей организации и её подразделений текущему финансовому состоянию организации</p> <p>У-3 - Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия сервиса</p> <p>У-4 - Выбирать стратегию и тактику в области финансовой политики экономического субъекта</p> <p>П-2 - Разрабатывать рекомендации по эффективному использованию трудовых, материальных, финансовых, информационных, сервисных ресурсов предприятия</p> <p>П-3 - Предлагать и обосновывать управленческие решения по совершенствованию и повышению эффективности бизнес-процессов</p> <p>П-5 - Использовать компьютерные программы, справочно-поисковые системы, ресурсы сети Интернет для ведения учета и анализа данных, ведения документооборота</p>
	<p>ПК-8 - Способен управлять процессами организации и производства услуг в сфере спорта, досуга и рекреации</p>	<p>З-1 - Классифицировать и описывать структуры, функции, принципы и методы управления процессами организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-2 - Делать обзор и объяснять положения нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в области управления процессами предоставления услуг населению в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Описывать передовой зарубежный и отечественный опыт управления процессами предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать положения менеджмента и маркетинга,</p>

		<p>применительно к процессам предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Оценивать и обосновывать условия и объем необходимых ресурсов для организации и производства услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Анализировать и оценивать эффективность и качество работы подразделений, вовлеченных в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Выявлять и оценивать риски в организации процесса предоставления физкультурно-оздоровительных, спортивных и рекреационных услуг, определять процедуры, направленные на их минимизацию</p> <p>У-4 - Выбирать средства и методы управления процессом предоставления услуг в учете условий внешней и внутренней среды предприятия</p> <p>П-1 - Осуществлять постановку операционных целей подразделениям, вовлеченным в процесс предоставления услуг в сфере спорта и отдыха</p>
	<p>ПК-9 - Способен осуществлять обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги в сфере спорта и отдыха на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности</p>	<p>З-3 - Объяснять сущность и содержание моделирования и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей</p> <p>У-1 - Анализирует информацию о состоянии научно-технического прогресса, экономики и инноваций в сервисе</p> <p>У-2 - Анализировать изменения национально-региональных и демографических факторов развития рынка и их влияние на потребительское поведение и спрос в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Анализировать квалификационные, компетентностные и личностные характеристики персонала для работы с потребителем в сфере спорта и отдыха в контексте инновационного развития</p>

		<p>П-1 - Применять методы моделирования для построения инновационных процессов в сервисной деятельности</p> <p>П-2 - Разрабатывать практические рекомендации по совершенствованию стратегии инновационного развития предприятия с учетом современных достижений науки, техники, технологии, экономики</p>
	<p>ПК-10 - Способен к обоснованию и разработке технологии, выбору ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p>	<p>З-1 - Делать обзор и характеризовать тенденции развития технологий, качества и характеристик ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>З-3 - Перечислять и объяснять критерии, принципы и методы выбора инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-1 - Анализировать критерии выбора методологии, технологии, ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-2 - Различать характеристики и особенности инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-3 - Анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка инфраструктуры, материалов, специального оборудования и технических средств для реализации процесса сервиса в сфере спорта и отдыха</p> <p>У-4 - Выбирать ресурсы, материалы, специальное оборудование, технические средства и информационные технологии для реализации процесса сервиса в сфере спорта, досуга и рекреации в условиях многокритериальности</p> <p>П-4 - Предлагать решения по оптимизации выбора материалов, специального оборудования и технических средств для</p>

		реализации сервисной деятельности в сфере спорта и отдыха
Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере	УК-3 - Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>З-1 - Излагать основные позиции теории лидерства и стили руководства</p> <p>З-2 - Демонстрировать понимание общих форм организации командной деятельности</p> <p>З-3 - Характеризовать виды командных стратегий, факторы формирования успешной команды для эффективной деятельности</p> <p>У-1 - Координировать взаимодействия и эффективные коммуникации в команде для достижения общего результата в командной работе</p> <p>У-2 - Формулировать цели и задачи командной работы, определять последовательность действий по их достижению</p> <p>У-3 - Анализировать виды командных стратегий для достижения целей работы команды</p> <p>П-1 - Разрабатывать стратегию командной работы с учетом целей и моделировать эффективное взаимодействие членов команды в соответствии со стратегией</p> <p>П-2 - Обосновать выбор членов команды и распределения полномочий (функций) ее членов, координировать взаимодействия членов команды</p>
	УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>З-1 - Определять специфику, разновидности, инструменты и возможности современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>З-2 - Излагать нормы и правила составления устных и письменных текстов для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках</p> <p>У-1 - Анализировать и оценивать письменные и устные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках на соответствие правилам и нормам и корректировать их</p>

		<p>У-2 - Воспринимать и анализировать содержание письменных и устных текстов на родном и иностранном (ых) языках с целью определения значимой информации</p> <p>У-3 - Выбирать инструменты современных коммуникативных технологий для эффективного осуществления академического и профессионального взаимодействия</p> <p>П-1 - Составлять устные и письменные тексты для научного и официально-делового общения на родном и иностранном (-ых) языках в соответствии с правилами и нормами</p> <p>П-2 - Осуществлять поиск вариантов использования инструментов современных коммуникативных технологий для решения проблемных ситуаций академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Д-1 - Проявлять доброжелательность и толерантность по отношению к коммуникативным партнерам</p>
	<p>УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>З-1 - Формулировать этические и правовые нормы межкультурного взаимодействия и основные принципы организации деловых контактов с учетом национальных, социокультурных особенностей</p> <p>З-2 - Демонстрировать понимание механизмов формирования условий психологически безопасной среды в межкультурном взаимодействии с учетом разнообразия культур</p> <p>У-1 - Оценивать ситуацию в процессе межкультурного взаимодействия, выбирать эффективные формы межличностных взаимодействий с учетом национальных, социокультурных особенностей и этических и правовых норм</p> <p>У-2 - Оценивать условия психологически безопасной среды межкультурного взаимодействия и определять необходимость их корректировки с учетом разнообразия культур</p> <p>П-1 - Моделировать продуктивные формы и оптимальные условия психологически-</p>

		<p>безопасной среды межкультурного взаимодействия на основе анализа национального и социокультурного разнообразия профессиональной среды с учетом правовых и этических норм</p>
<p>УК-7 - Способен обрабатывать, анализировать, передавать данные и информацию с использованием цифровых средств для эффективного решения поставленных задач с учетом требований информационной безопасности</p>	<p>3-3 - Сделать обзор современных цифровых средств и технологий, используемых для обработки, анализа и передачи данных при решении поставленных задач</p> <p>У-2 - Выбирать современные цифровые средства и технологии для обработки, анализа и передачи данных с учетом поставленных задач</p> <p>П-2 - Решать поставленные задачи, используя эффективные цифровые средства и средства информационной безопасности</p>	
<p>ОПК-5 - Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p>	<p>3-1 - Различать основные методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>3-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p> <p>П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, инновационное мышление</p>	

<p>Теория организации</p>	<p>УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, в том числе в цифровой среде</p>	<p>З-1 - Демонстрировать понимание основных методов системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций</p> <p>З-2 - Определять этапы разработки стратегии действий, в том числе в цифровой среде, и методы решения проблемных ситуаций</p> <p>У-1 - Выявлять проблемные ситуации, используя методы системного подхода и критического анализа</p> <p>У-2 - Обосновывать выбор стратегии для достижения поставленной цели, в том числе в цифровой среде, с учетом ограничений, рисков и моделируемых результатов</p> <p>У-3 - Анализировать проблемную ситуацию, выявлять и определять способы ее разрешения</p> <p>П-2 - Использовать методы критического анализа и системного подхода в разработке стратегии действий для решения проблемных ситуаций, в том числе в цифровой среде</p> <p>Д-1 - Демонстрировать аналитические способности и критическое мышление</p>
	<p>ОПК-1 - Способен применять фундаментальные знания (на продвинутом уровне) при решении теоретических, практических или исследовательских задач</p>	<p>З-1 - Объяснить возможности применения фундаментальных теоретических положений и методологических подходов к решению теоретических, практических или исследовательских задач в своей профессиональной области</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять проблемные ситуации в своей профессиональной области, используя фундаментальные теоретические положения и принципы</p> <p>У-2 - Определять методологические подходы к решению теоретических, практических или исследовательских задач</p> <p>П-1 - Разрабатывать и проводить оценку вариантов решения теоретических, практических или исследовательских задач, применяя фундаментальные теоретические положения, принципы и методологические подходы</p>

		Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении фундаментальных знаний
	ОПК-2 - Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	<p>З-1 - Объяснять природу явлений и процессов, методику их прогнозирования</p> <p>З-2 - Изложить методы анализа и оценки информации для выявления проблем в профессиональной области</p> <p>З-3 - Описать основные способы и пути решения проблем и задач в своей профессиональной области, опираясь на научные теории и концепции</p> <p>У-1 - Самостоятельно выявлять значимые проблемы и определять причины и следствия явлений и процессов, используя методы прогнозирования, анализа и оценки профессиональной информации</p> <p>У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования</p> <p>П-1 - Готовить аналитические материалы или отчеты, отражающие результаты прогнозирования явлений и процессов, значимых проблем для своей профессиональной области на основе оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций</p> <p>Д-1 - Демонстрировать нестандартное мышление для решения профессиональных задач</p>
	ПК-2 - Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	<p>З-1 - Объяснять сущность и проблемы стратегического управления организацией в сфере сервиса</p> <p>З-2 - Перечислять и характеризовать этапы процесса стратегического управления сервисной организацией</p> <p>З-3 - Характеризовать факторы, влияющие на процесс стратегического управления организацией сферы сервиса</p> <p>З-4 - Описывать и интерпретировать методы планирования, организации и</p>

		<p>регулирования деятельности сервисных организаций</p> <p>У-1 - Использовать методики сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды организации, определяющих необходимость изменений в стратегии управления организацией в сфере сервиса</p> <p>У-2 - Оценивать состояние и потенциал развития сервисной организации с учетом условий внешней и внутренней среды</p> <p>У-4 - Формулировать стратегии развития организации в сфере сервиса</p> <p>П-1 - Разрабатывать миссию и цели развития организации в сфере сервиса</p>
--	--	--

1.5. Форма обучения

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Теория организации

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

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

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Тропина Людмила Константиновна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

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

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

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Теория организации и ее место в системе научных знаний	<p>Краткая характеристика курса. «Теория организации», как наука. Предмет и объект изучения теорией организации.</p> <p>Связь теории организации с другими науками. Ключевые понятия, постоянные и устойчивые тенденции, основные характеристики организации. Организация как социальное явление. Разнообразие организаций в жизни человека. Необходимость и предпосылки формирования института организации в обществе. Этапы и стадии жизненного цикла организации. Тенденции развития современных организаций.</p>
2	Теоретические основы построения организации	<p>Современные взгляды на явление организации, структура, процесс, социальный организм, целевая общность, функция социума, специализированная целевая социальная система, система человеческого взаимодействия, сфера обмена деятельностью, арена действия свободных индивидов и др.</p> <p>Типологии организации на основании различных критериев, размер, целевая направленность, способ принятия решений и др. Общественное разделение труда как основание для типологии организации, промышленные, сельскохозяйственные и сервисные. Виды организации по степени формализации: ассоциативные, общественные и административные. Организация как объект (явление), организация как процесс, организация как воздействие.</p>

		<p>Теоретические подходы к формированию организаций. Универсальные подходы к формированию организации. Ситуационные теории построения организации. Классификация организационных теорий. Классическая организационная теория. Неклассическая организационная теория. Системная организационная теория. Ситуационная организационная теория. Неомодернизационная организационная теория.</p>
3	Внешняя среда организации	<p>Внешняя среда организации как условие и ограничительная функция деятельности организации. Роли внешней среды, поставщик сырья, финансов, разнообразных материальных ресурсов, рынок сбыта товаров и услуг, источник рабочей силы. Типы взаимодействия со средой, пассивная естественная адаптация, пассивная рациональная адаптация, рациональное целевое воздействие. Взаимоотношения организации с макросредой взаимозависимости, сотрудничество, конкуренция, концепция ресурсной зависимости.</p> <p>Граница организации среды. Неопределенность среды и необходимость разнообразия «образов» организации. Динамика и стабильность среды. Исторический и жизненный цикл организации. Сложность организации, фактор, обуславливающий сложность среды. Логика обеспечения баланса со средой. Организация как сложная система с различными уровнями открытости, взаимосвязи, фактора возраста и степени открытости организации.</p>
4	Внутренняя среда организации	<p>Внутренняя среда организации. Система управления персоналом в современной теории организации. Этапы стратегического управления персоналом. Разновидности кадровой политики организации. Базовые понятия и переменные цели, структура, функции, технологии и власть в организации, разделение труда, специализация, профессионализация, проблемы управления в организации.</p> <p>Трудовой коллектив как категория социальной психологии, структура и динамика взаимоотношений. Типы и виды взаимодействий, межличностные, индивидуально-групповые, межгрупповые. Социально-психологические аспекты «горизонтальных» и «вертикальных» взаимоотношений. Малая группа и сфера выявления возможностей личности и ближайшая</p> <p>микросреда человека. Факторы, определяющие социально-психологический климат коллектива, стиль руководства, индивидуальная психология, психологическая совместимость, удовлетворенность граждан.</p> <p>Проблемы внутри групповой динамики в теории организации. Процессы и механизмы сплочения коллектива, подбор и расстановка кадров, добросовестное отношение к должностным обязанностям, авторитет руководителя, конструктивное мнение коллектива.</p>

5	Функционирование организаций	<p>Закон синергии. Энергетический потенциал. Синергетический эффект. Закон самосохранения и борьба за выживание. Закон развития деловых организаций. Стратегии развития организации. Закон композиции и пропорциональности. Кластерный подход. Закон информированности и упорядоченности. Закон единства анализа и синтеза.</p> <p>Специфические законы социальной организации. Закон своеобразия. Закон социальной гармонии. Закон социальной загрузки. Закон эффективного восприятия и запоминания информации. Закон эффективного осмысления. Закон установки. Закон устойчивости информации. Закон доходчивости информации.</p>
6	Внутриорганизационные проблемы и их решение	<p>Организационные дилеммы и проблемы, безличность и отчуждение, противоречивость или потеря организацией цели, изменение типа или продукта организации. Технократизм и формализм организационной структуры. Бюрократия и коррупция в организациях. Волонтаризм и анархия в организационной жизни. Кризисы и стагнация организации.</p> <p>Конфликты и стрессы современных управляющих, причины и способы устранения.</p> <p>Стереотипы управленческого мышления, шаблонность и формальность решения поставленных задач. Проблема применения методов формальной оценки персонала в менеджменте. Рост численности организации и проблемы группового контроля и координации. Система поощрений и наказаний современного менеджмента. Трудности и преимущества внутреннего управленческого консультирования. Сильные и слабые стороны командной организации труда. Феномен организационного развития в менеджменте. Проблема процесса управления изменениями в организации.</p>

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

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

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теория организации

Электронные ресурсы (издания)

1. Стародубцева, , В. К.; Практикум по теории организации : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2010; <http://www.iprbookshop.ru/44995.html> (Электронное издание)
2. Самков, , Т. Л.; Теория организации : конспект лекций.; Новосибирский государственный

технический университет, Новосибирск; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/45041.html> (Электронное издание)

3. Тараненко, О. Н.; Теория организации : практикум.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/62874.html> (Электронное издание)

4. Ружанская, Л. С., Ружанская, Л. С.; Теория организации : учебное пособие.; Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, Екатеринбург; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/68398.html> (Электронное издание)

5. Короткий, С. В.; Теория организации : учебное пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/80618.html> (Электронное издание)

6. Семко, И. А.; Теория организации : учебное пособие.; Ставропольский государственный аграрный университет, Ставрополь; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/93011.html> (Электронное издание)

7. Сергиевская, Н. В.; Теория организации : учебно-методическое пособие.; МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/95535.html> (Электронное издание)

8. Михненко, П. А.; Теория организации и организационное поведение : учебник.; Университет «Синергия», Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/101340.html> (Электронное издание)

9. Фролов, Ю. В.; Теория организации и организационное поведение. Часть I. Методология организации : учебное пособие.; Московский городской педагогический университет, Москва; 2012; <http://www.iprbookshop.ru/26631.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Холл, Р. Х., Нестерова, Е., Принцева, Т.; Организации: структуры, процессы, результаты; Питер, СПб.; Москва; Харьков; Минск; 2001 (6 экз.)

2. Гибсон, Джеймс Л., Д. Л., Доннелли, Джеймс Х. мл., Д. Х. мл., Иванцевич, Иванцевич Д., Штернгарц, М. З.; Организации: поведение, структура, процессы : Учебник для вузов.; ИНФРА-М, Москва; 2000 (1 экз.)

3. Коренченко, Р. А.; Общая теория организации : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 061000 "Гос. и муницип. упр.", 061100 "Менеджмент" и 062100 "Упр. персоналом".; ЮНИТИ, Москва; 2003 (7 экз.)

4. Староверова, К. О.; Управление конфликтами в учреждениях культуры: методика обучения : науч.-метод. пособие.; ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, Москва; 2005 (4 экз.)

5. Смирнов, Э. А.; Теория организации : учеб. пособие.; ИНФРА-М, Москва; 2005 (1 экз.)

6. Туровец, О. Г., Родионова, В. Н.; Теория организации : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 060800 Экономика и упр. на предприятии машиностроения.; ИНФРА-М, Москва; 2003 (1 экз.)

7. Борисова, Л. Г.; Организационный дизайн. Современные концепции управления : учебное пособие для студентов управленческих и экономических специальностей вузов.; Дело, Москва; 2003 (1 экз.)

8. Блок, П., Киричѣк, А.; Искусство управления. Сделайте приоритетом обслуживание вместо личного интереса : Петер Блок ; [худож.-оформ. А. Киричек.]; Феникс, Ростов-на-Дону; 2006 (2 экз.)

9. Парахина, В. Н., Федоренко, Т. М.; Теория организации : учеб. пособие для студентов вузов.; КНОРУС, Москва; 2006 (5 экз.)

10. Иванова, Т. Ю., Приходько, В. И.; Теория организации : учебник по специальности "Менеджмент орг.". ; КНОРУС, Москва; 2006 (2 экз.)

11. Красовский, Ю. Д.; Социокультурные основы управления бизнес-организацией : учебное пособие по специальностям 080507 "Менеджмент организации" и 040201 "Социология".; ЮНИТИ, Москва;

2007 (25 экз.)

12. Румянцева, З. П., З. П.; Общее управление организацией. Теория и практика : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации".; ИНФРА-М, Москва; 2007 (1 экз.)
13. Пригожин, А. И., Пригожина, О., Суворова, П.; Дезорганизация: Причины, виды, преодоление; Альпина Бизнес Букс, Москва; 2007 (2 экз.)
14. Виханский, О. С.; Менеджмент : учеб. для студентов вузов, обучающихся по экон. специальностям и по направлению 521600 Экономика.; Экономистъ, Москва; 2008 (42 экз.)
15. Третьякова, Е. П.; Теория организации : учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг.".; КНОРУС, Москва; 2009 (5 экз.)
16. Иванова, Т. Ю., Приходько, В. И.; Теория организации : учеб. по специальности "Менеджмент орг.".; КНОРУС, Москва; 2010 (5 экз.)
17. Парахина, В. Н., Федоренко, Т. М.; Теория организации : учеб. пособие по специальности "Гос. и муницип. упр.".; КНОРУС, Москва; 2010 (5 экз.)
18. Кузнецов, Ю. В.; Теория организации : учебник для бакалавров, обучающихся по направлению "Экономика" и специальности "Финансы и кредит".; Юрайт, Москва; 2013 (1 экз.)
19. , Агарков, А. П.; Теория организации. Организация производства : интегрированное учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент".; Дашков и К°, Москва; 2013 (1 экз.)
20. Михненко, П. А.; Теория организации : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Антикризисное управление" и другим экономическим специальностям .; Синергия, Москва; 2013 (1 экз.)
21. Третьякова, Е. П.; Теория организации : учебное пособие по специальности "Менеджмент организации".; КНОРУС, Москва; 2014 (1 экз.)
22. Ружанская, Л. С., Ружанская, Л. С.; Теория организации : учебное пособие для студентов, обучающихся по программам бакалавриата направлений обучения 38.03.01 "Экономика" и 38.03.02 "Менеджмент" и магистратуры направлений обучения 38.04.01 "Экономика" и 38.04.02 "Менеджмент".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2015 (30 экз.)
23. Латфуллин, Г. Р.; Теория организации : [учебник для вузов по специальностям 061100 Менеджмент организации, 061000 Государственное и муниципальное управление].; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2006 (2 экз.)
24. Кузнецов, Ю. В.; Теория организации : учебник для бакалавров.; Юрайт, Москва; 2012 (11 экз.)
25. Лапыгин, Ю. Н.; Теория организации и организационное поведение : учебное пособие.; ИНФРА-М, Москва; 2013 (9 экз.)
26. Третьякова, Е. П.; Теория организации : [учебное пособие по специальности "Менеджмент организации"].; КНОРУС, Москва; 2014 (5 экз.)
27. Ружанская, Л. С.; Теория организации : учебное пособие.; ФЛИНТА, Москва; 2016 (10 экз.)
28. Смирнов, Э. А.; Основы теории организации : [учеб. пособие для вузов].; ЮНИТИ, Москва; 2000 (28 экз.)
29. Лапыгин, Ю. Н.; Теория организации и организационное поведение : учебное пособие.; ИНФРА-М, Москва; 2013 (9 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

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

ЭБС Университетская библиотека онлайн «Директ-Медиа» <http://www.biblioclub.ru/>
 eLibrary ООО Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru>
 Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту (РГУФК) <http://lib.sportedu.ru>
 Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского <http://book.uraic.ru>
 Министерство экономики Свердловской области: областные целевые программы Свердловской области. Режим доступа: <http://economy.midural.ru/content/oblastnye-celevye-programmy-sverdlovskoy-oblasti>
 Портал госпрограмм РФ. Режим доступа: <http://programs.gov.ru/Portal/>
 Министерство спорта Российской Федерации <http://www.minsport.gov.ru/>
 Министерство образования и науки РФ <http://минобрнауки.рф/>
 Министерство физической культуры и спорта Свердловской области <http://minsport.midural.ru/>
 Федеральная служба государственной статистики - www.gks.ru
 Библиотека управления - <https://www.cfin.ru/>
 Федеральный образовательный портал – ЭКОНОМИКА, СОЦИОЛОГИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ - <http://www.ecsocman.edu.ru>
 Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>
 Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <https://docs.cntd.ru/>
 Консультант-Плюс: Справочно-поисковая система для работы с нормативными документами. <http://www.consultant.ru/>

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

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

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теория организации

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

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

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

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Моделирование и оптимизация процессов и
систем сервиса

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

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

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

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Голубева Татьяна Брониславовна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

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

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

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

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

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

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

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

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

Электронные ресурсы (издания)

1. Голубева, Т. Б.; Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/106749.html> (Электронное издание)
2. Демчук, О. Н.; Антикризисное управление : учебное пособие.; ФЛИНТА, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=54542> (Электронное издание)
3. , Захаров, В. Я.; Антикризисное управление. Теория и практика : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83158> (Электронное издание)
4. Кожемяк, М. Э.; Антикризисное управление на различных стадиях жизненного цикла организации : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2011; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139307> (Электронное издание)
5. , Ларионов, И. К.; Антикризисное управление : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496090> (Электронное издание)
6. Гореликов, К. А.; Антикризисное управление : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2018; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496109> (Электронное издание)
7. , Ларионов, И. К.; Антикризисное управление : учебник.; Дашков и К°, Москва; 2022; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621838> (Электронное издание)
8. Федорова, А. Э., Охотникова, О. В.; Антикризисное управление персоналом организации : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/107021.html> (Электронное издание)
9. Сальникова, К. В.; Практические основы статистики и эконометрического моделирования : учебное пособие.; Ай Пи Ар Медиа, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/91121.html> (Электронное издание)
10. , Палинчак, Н. Ф., Ярославцева, В. Я.; Системный анализ, оптимизация и принятие решений : методические указания и задания для самостоятельной работы.; Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, Липецк; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/55156.html> (Электронное издание)
11. , Романенко, М. Г.; Анализ и оптимизация бизнес-процессов: лабораторный практикум : практикум.;

Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), Ставрополь; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457858> (Электронное издание)

12. , Адамчук, В. В.; Эргономика : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119534> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Голубева, Т. Б.; Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие для студентов, обучающихся по программе магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 "Сервис".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017 (5 экз.)

2. Галямина, И. Г.; Управление процессами : учебник для бакалавров и магистров, обучающихся по направлению "Управление качеством" : стандарт третьего поколения.; Питер, Москва; 2013 (1 экз.)

3. Горелик, О. М.; Производственный менеджмент: принятие и реализация управленческих решений : [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Прикладная информатика (по областям)" и другим междисциплинарным специальностям].; КНОРУС, Москва; 2014 (10 экз.)

4. Клоппер, А., Узяков, М. Н., Сапов, Г. Г., Серебряков, Г. Р.; Искусство экономического моделирования; МАКС Пресс, Москва; 2012 (2 экз.)

5. Кобелев, Н. Б., Кобелев, Н. Б.; Имитационное моделирование : учебное пособие [для бакалавров].; КУРС, Москва; 2013 (1 экз.)

6. Мазалов, В. В.; Переговоры. Математическая теория; Лань, Санкт-Петербург; 2012 (1 экз.)

7. Семеньчев, В. К.; Предложения эконометрического инструментария моделирования и прогнозирования эволюционных процессов; САГМУ, Самара; 2015 (1 экз.)

8. , Кулешов, В. В., Суслов, Н. И.; Системное моделирование и анализ мезо- и микроэкономических объектов; ИЭОПП СО РАН, Новосибирск; 2014 (1 экз.)

9. Андреева, Е. А.; Оптимизация управляемых систем : Учеб. пособие.; Твер. гос. ун-т, Тверь; 1996 (1 экз.)

10. Федорова, А.Э., Охотников, О. В.; Антикризисное управление персоналом организации : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 - Управление персоналом.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017 (5 экз.)

11. ; Антикризисное управление персоналом организации : [учеб. пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации"].; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2005 (2 экз.)

12. Анфилатов, В. С., Емельянов, А. А.; Системный анализ в управлении : [учеб. пособие для вузов].; Финансы и статистика, Москва; 2007 (10 экз.)

13. Бабешко, Л. О.; Основы эконометрического моделирования : [учеб. пособие по специальностям "Бухгалтерский учет, анализ и аудит", "Финансы и кредит", "Мировая экономика", "Налоги и налогообложение"].; [КомКнига, Москва; 2007] (3 экз.)

14. Башуров, В. В.; Математические модели безопасности; Наука, Новосибирск; 2009 (1 экз.)

15. Репин, В. В., Елиферов, В. Г.; Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов; Стандарты и качество, Москва; 2009 (1 экз.)

16. Емельянов, А. А., Емельянов, А. А., Власова, Е. А., Дума, Р. В.; Имитационное моделирование экономических процессов : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности "Прикладная информатика".; Финансы и статистика, Москва; 2004 (10 экз.)

17. Ерохина, Л. И., Башмачникова, Е. В.; Прогнозирование и планирование в сфере сервиса : учеб. пособие для студентов вузов.; КНОРУС, Москва; 2004 (1 экз.)

18. Кара, А. Н., Спиридонова, Е. Е., Воронина, Н. А., Ерохина, Л. И.; Экономика сферы обслуживания : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Экономика и упр. на предприятиях сферы обслуживания".; Академия, Москва; 2010 (1 экз.)
19. Ерохина, Л. И.; Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика) : учеб. пособие : [для вузов по специальностям "Социально-культурный сервис и туризм" и "Сервис"].; Флинта, Москва; 2005 (3 экз.)
20. Кара, А. Н., Ерохина, Л. И.; Экономика сферы обслуживания : [учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и управление на предприятиях сферы обслуживания"].; Академия, Москва; 2010 (3 экз.)
21. Захарчук, Е. А., Татаркин, А. И.; Моделирование управления социально-экономическими системами разного уровня; [Ин-т экономики УрО РАН], Екатеринбург; 2007 (1 экз.)
22. Козлов, В. Н.; Системный анализ, оптимизация и принятие решений : учеб. пособие.; Проспект, Москва; 2010 (1 экз.)
23. Лабскер, Л. Г.; Теория массового обслуживания в экономической сфере : [Учеб. пособие для вузов].; Банки и биржи, Москва; 1998 (1 экз.)
24. , Лагоша, Б. А.; Моделирование рискованных ситуаций в экономике и бизнесе : Учеб. пособие.; Финансы и статистика, Москва; 2001 (2 экз.)
25. Петров, Н. Н.; Методы оптимизации в задачах и упражнениях : учеб. пособие для вузов.; [Удмурт. гос. ун-т], Ижевск; 2005 (1 экз.)
26. Плотинский, Ю. М.; Модели социальных процессов : [учеб. пособие для вузов по гуманитар. спец.].; Логос, Москва; 2001 (3 экз.)
27. Уилер, Уилер Д., Чамберс, Чамберс Д., Кузьмин, В., Адлер, Ю., Шпер, В.; Статистическое управление процессами. Оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта; Альпина Бизнес Букс, Москва; 2009 (1 экз.)
28. , Дыбская, В. В., Зайцев, Е. И., Сергеев, В. И., Стерлигова, А. Н.; Логистика. Интеграция и оптимизация логистических бизнес-процессов в цепях поставок : [учебник].; Эксмо, Москва; 2009 (1 экз.)
29. Харрингтон, Дж.; Оптимизация бизнес-процессов : Документирование, анализ, управление, оптимизация.; БМикро, Санкт-Петербург; 2002 (1 экз.)
30. Курбацкая, Т. Б.; Эргономика : учебное пособие. 1. Теория; Казанский федеральный университет (КФУ), Казань; 2013; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=353494> (Электронное издание)
31. Дубровина, О. И.; Психология труда, инженерная психология и эргономика : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572184> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

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

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

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

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

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

Зенцова Л.В. Методы оценки инноваций на основе сетевых моделей принятия решений : автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата технических наук : 05.13.01 / Л. В. Зенцова ;

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

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

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

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Веб-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		<p>соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
3	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
4	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент качества услуг в сфере спорта
и отдыха

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

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

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

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Голубева Татьяна Брониславовна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

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

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

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Социально-культурные услуги с точки зрения управления качеством услуг	Предприятия в сфере спорта и отдыха. Особенности физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Комфорт потребителей и его виды. Жизненный цикл услуг. Востребованные потребителями виды физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Качество. Идеальные услуги. Изменчивость качества производства и потребления услуг. Стандарты обслуживания на предприятиях, оказывающих физкультурно-оздоровительные и спортивные услуги. Контроль за их соблюдением. Конкурентоспособность физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг и факторы, её определяющие. Качество услуг в сфере спорта и отдыха и его социально-экономическое значение. Затраты на качество услуг. Качество продукции. Качество услуги в соответствии с МС ИСО 8402-94. Стандарт на услугу. Характеристики качества услуги. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований по качеству физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами.
2	Методы определения качества услуг в сфере спорта и отдыха	Критерии качества. Методы определения качества физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Требования к их безопасности, экологичности, санитарии и гигиене. Требования к персоналу контактных и неконтактных служб предприятий индустрии

		спорта и оздоровления. Методы определения качества услуг в сфере спорта и отдыха: органолептический, инструментальный, расчетный, регистрационный, аналитический, экспертный, социологический. Квалиметрия. Эстетические показатели качества Методы определения качества физкультурно-оздоровительных, спортивных, рекреационных и культурно-досуговых услуг. Метод оценки качества услуг «Тайный покупатель» и технологии его применения на предприятиях индустрии спорта и оздоровления. Этапы проведения мониторинга качества услуг в сфере спорта и отдыха методом «Тайный покупатель».
3	Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха	Стандарты ИСО серий 9000, 9001 и др. Службы предприятия в сфере спорта и отдыха, обеспечивающие заданное качество физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг. Политика предприятия в сфере спорта и отдыха. Политика качества и стратегический план развития предприятия индустрии спорта, досуга и оздоровления. Понятие «менеджмент качества». Принципы Деминга. Управление качеством. Цикл PDCA. Система качества. «Петля качества». Система менеджмента качества (СМК) в соответствии с нормами международных стандартов ИСО 9000 и др. Элементы СМК. Комплект документации СМК, его уровни. Сертификация СМК. Сертифицирующие органы. Объекты аудита. Этапы сертификации. Инспекционный контроль сертифицированных СМК.

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

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

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха

Электронные ресурсы (издания)

1. Голубева, Т. Б.; Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/106749.html> (Электронное издание)
2. ; Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан : монография. 1. ; Дело, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442879> (Электронное издание)
3. ; Государственные и муниципальные услуги: методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворенности граждан : монография. 2. ; Дело, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442880> (Электронное издание)
4. Шоул, Д., Д., Евстигнеева, И., Григорьева, В.; Первоклассный сервис как конкурентное

преимущество : практическое пособие.; Альпина Паблшер, Москва; 2016;
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279725> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Голубева, Т. Б.; Основы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса : учебное пособие для студентов, обучающихся по программе магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 "Сервис".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2017 (5 экз.)
2. , Фитина, Л. Н.; Технологии услуг в индустрии спорта и активного досуга : учебное пособие для студентов вуза, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.01, 43.04.01 "Сервис".; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2020 (15 экз.)
3. Вдовин, С. М.; Система менеджмента качества организации : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям 090200 "Менеджмент" и 221400 "Управление качеством".; ИНФРА-М, Москва; 2012 (1 экз.)
4. Галямина, И. Г.; Управление процессами : [учебник для бакалавров и магистров по направлению "Управление качеством"].; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2013 (1 экз.)
5. , Южаков, В. Н., Добролюбова, Е. И.; Ч. 1; Издательский дом "Дело", Москва; 2012 (1 экз.)
6. Елохов, А. М.; Управление качеством : учеб. пособие.; Зап.-Урал. ин-т экономики и права, Пермь; 2012 (2 экз.)
7. ; Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации; Новое знание, Минск; 2014 (1 экз.)
8. Минько, Э. В.; Менеджмент качества : для бакалавров и специалистов.; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2013 (10 экз.)
9. Паршин, М. В.; Качество государственных и муниципальных услуг: на пути к сервисному государству; Статус, Москва; 2013 (1 экз.)
10. Щепакин, М. Б.; Управление качеством : [учебник для вузов по направлению подготовки 080100 "Экономика", 080200 "Менеджмент" по дисциплине "Управление качеством".; Феникс, Ростов-на-Дону; 2014 (2 экз.)
11. Баумгартен, Л. В.; Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учебник для студентов вузов по направлению подготовки "Гостиничное дело".; Академия, Москва; 2013 (3 экз.)
12. Баумгартен, Л. В.; Метрология, стандартизация и сертификация в сервисе и туризме : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр").; КНОРУС, Москва; 2016 (1 экз.)
13. Гембрис, С., Терехина, М. Н.; Управление качеством; СмартБук, Москва; 2010 (2 экз.)
14. Дремина, М. А.; Социальные аспекты менеджмента качества : монография.; Уральский государственный лесотехнический университет, Екатеринбург; 2010 (1 экз.)
15. Мазур, И. И., Шапиро, В. Д.; Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Упр. качеством".; Омега-Л, Москва; 2009 (3 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

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

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

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

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

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

Федеральная служба государственной статистики - www.gks.ru

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

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

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

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

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

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

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

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества услуг в сфере спорта и отдыха

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

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

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

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Профессиональные коммуникации в
социально-культурной сфере

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

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

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

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

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

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

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

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

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

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

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

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

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере

Электронные ресурсы (издания)

1. , Савина, М.; Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации : практическое пособие.; Альпина Паблишер, Москва; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=81814> (Электронное издание)
2. Ильченко, С. В.; Деловые и научные коммуникации : учебное пособие.; ООО “Сам Полиграфист”, Москва; 2014; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488283> (Электронное издание)
3. Науменко, Е. А.; Деловые коммуникации : хрестоматия.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2016; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456> (Электронное издание)
4. ; Деловые коммуникации : учебное пособие.; Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, Оренбург; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/61357.html> (Электронное издание)
5. Захарова, , И. В.; Деловые коммуникации : практикум.; Ай Пи Ар Медиа, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/86469.html> (Электронное издание)
6. Генералова, , С. В.; Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум.; Вузовское образование, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/97408.html> (Электронное издание)
7. Чернов, , А. В.; Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие.; Российский университет дружбы народов, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/104198.html> (Электронное издание)
8. , Царегородцев, , Ю. Н.; Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 : глоссарий.; Московский гуманитарный университет, Москва; 2014; <http://www.iprbookshop.ru/39688.html> (Электронное издание)
9. Третьякова, О., О.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: разработка, продвижение и реализация услуг : учебное пособие.; Тюменский государственный университет, Тюмень; 2011; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574238> (Электронное издание)
10. Безрутенко, , Ю. В.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2013; <http://www.iprbookshop.ru/16475.html> (Электронное издание)
11. Назаркина, , В. А., Штейнгольц, , Б. И.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2009; <http://www.iprbookshop.ru/44953.html> (Электронное издание)
12. Кондратович, , С. В., Новаковского, , С. В.; Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/106772.html> (Электронное издание)

Печатные издания

1. ; Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации; Альпина Паблишер, Москва; 2012 (1 экз.)
2. Левченко, И. Е., Левченко, И. Е.; Профессиональные коммуникации в социальной сфере и политике : практикум.; Издательство Уральского университета, Екатеринбург; 2021 (2 экз.)
3. Водопьянова, Н. Е.; Синдром выгорания: диагностика и профилактика; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2005 (1 экз.)
4. Руденко, А. М.; Деловые коммуникации : учебник для обучающихся по направлениям подготовки

080200 "Менеджмент" и 081100 "Государственное и муниципальное управление" (квалификация (степень) "бакалавр").; Феникс, Ростов-на-Дону; 2013 (1 экз.)

5. Дзялошинский, И. М.; Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям.; Юрайт, Москва; 2014 (1 экз.)

6. Папкина, О. В.; Деловые коммуникации : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 080200.62 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр").; Вузовский учебник, Москва; 2014 (1 экз.)

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

8. Коноваленко, М. Ю.; Деловые коммуникации : учебник для бакалавров.; Юрайт, Москва; 2013 (8 экз.)

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

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

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

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

13. Безрутенко, Ю. В.; Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие.; Дашков и К°, Москва; 2009 (5 экз.)

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

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

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

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

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

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

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

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

Федеральная служба государственной статистики - www.gks.ru

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

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

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

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

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

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональные коммуникации в социально-культурной сфере

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Веб-браузер Google Chrome
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Веб-браузер Google Chrome

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

		Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами	
--	--	--	--

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент в социально-культурном
сервисе

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

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

Протокол № 8 от 08.10.2021 г.

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Авторы:

- Тропина Людмила Константиновна, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

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

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

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

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

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

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

		Понятие и функции коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Классификация коммуникаций. Способы коммуникации. Коммуникационные барьеры. Коммуникационные сети и их разновидности.
--	--	--

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

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

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в социально-культурном сервисе

Электронные ресурсы (издания)

1. Полухина, А. Н.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие.; Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048> (Электронное издание)
2. Марусева, И. В.; Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие.; Директ-Медиа, Москва, Берлин; 2019; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (Электронное издание)
3. Мальшина, Н. А.; Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров.; Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, Москва; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/83144.html> (Электронное издание)
4. , Кузнецова, Т. А., Лузгарева, О. И.; Менеджмент физической культуры и спорта : учебно-методическое пособие.; Кемеровский государственный университет, Кемерово; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481565> (Электронное издание)
5. Новокрещенов, В. В.; Менеджмент физической культуры и спорта : учебное пособие.; Ай Пи Эр Медиа, Саратов; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/75953.html> (Электронное издание)
6. Починкин, А. В.; Менеджмент в сфере физической культуры и спорта : учебное пособие.; Издательство «Спорт», Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/57795.html> (Электронное издание)
7. Алексеев, С. В.; Правовое регулирование предпринимательской деятельности : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114493> (Электронное издание)
8. Алексеев, С. В., Крашенинников, П. В.; Спортивное право: трудовые отношения в спорте : учебник.; Юнити-Дана|Закон и право, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446472> (Электронное издание)
9. Алексеев, С. В., Крашенинников, П. В.; Спортивный менеджмент. Регулирование организации и проведения физкультурных и спортивных мероприятий : учебник.; Юнити-Дана|Закон и право, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446473> (Электронное издание)
10. Алексеев, С. В.; Правовые основы профессиональной деятельности в спорте : учебник.; Спорт, Москва; 2017; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471212> (Электронное издание)
11. Валасова, А. В.; Менеджмент в социальной сфере : монография.; Лаборатория книги, Москва; 2012; <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141442> (Электронное издание)
12. Сурова, Н. Ю.; Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление : учебное пособие

для студентов вузов, обучающихся по специальности «менеджмент».; ЮНИТИ-ДАНА, Москва; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/81833.html> (Электронное издание)

13. Стребкова, Л. Н.; Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме : учебно-методическое пособие.; Новосибирский государственный технический университет, Новосибирск; 2011; <http://www.iprbookshop.ru/44902.html> (Электронное издание)

14. Барчуков, И. С.; Санаторно-курортное дело : учебное пособие.; Юнити, Москва; 2015; <https://biblioclub.ru/index.phppage=book&id=117886> (Электронное издание)

Печатные издания

1. Мотышина, М. С., Большаков, А. С., Михайлов, В. И.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие.; Феникс, Ростов-на-Дону; 2008 (5 экз.)

2. Саак, А. Э., Пшеничных, Ю. А.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм".; Питер, Москва ; Санкт-Петербург ; Нижний Новгород [и др.]; 2008 (5 экз.)

3. Пищулов, В. М.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм".; Академия, Москва; 2010 (5 экз.)

4. Саак, А. Э.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"].; Питер, Санкт-Петербург [и др.]; 2007 (2 экз.)

5. Зайцева, Н. А.; Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебник для вузов по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"].; Академия, Москва; 2008 (19 экз.)

6. Зайцева, Н. А.; Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования.; ФОРУМ, Москва; 2009 (5 экз.)

7. ; Менеджмент физической культуры и спорта : учебник для студентов учреждений высшего образования по направлению подготовки "Физическая культура".; Академия, Москва; 2014 (1 экз.)

8. ; Менеджмент и экономика физической культуры и спорта : [учеб. пособие для вузов по специальности 033100 - Физическая культура.; Академия, Москва; 2004 (2 экз.)

9. Алексеев, С. В., Крашенинников, П. В.; Спортивный менеджмент. Регулирование организации и проведения физкультурных и спортивных мероприятий : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 032101 "Физическая культура и спорт", 080507 "Менеджмент организации", 030500 "Юриспруденция".; ЮНИТИ, Москва; 2014 (1 экз.)

10. ; Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм".; КНОРУС, Москва; 2014 (1 экз.)

11. Панков, Д. А., Репкин, С. Б.; Финансовый анализ и планирование деятельности спортивной организации : учеб. пособие.; Новое знание, Москва; 2005 (3 экз.)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Материалы для лиц с ОВЗ

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

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

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

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в социально-культурном сервисе

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Периферийное устройство Оборудование, соответствующее требованиям	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES Веб-браузер Google Chrome

		<p>организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
2	Практические занятия	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
3	Текущий контроль и промежуточная аттестация	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Периферийное устройство</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>
4	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Периферийное устройство</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p> <p>Веб-браузер Google Chrome</p>

		<p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	
--	--	---	--