

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Экономический факультет*

Рекомендовано МССН/МО

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **СЕРВИС МЕНЕДЖМЕНТ**

**Рекомендуется для направления подготовки/специальности**

38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

**Направленность программы (профиль)**

Управление бизнесом, Управление человеческими ресурсами, Управление  
производством для очной формы обучения

### 1. Цели и задачи дисциплины:

**Целью курса** «Сервис-менеджмент» является формирование у студентов комплексной системы знаний, умений и навыков, позволяющей учитывать особенности менеджерской деятельности при управлении организацией в сфере услуг (сервиса)

#### **Задачи курса:**

Получение теоретических знаний и практических навыков управления организациями сферы услуг

Знакомство студентов с основами клиенто-ориентированного управления

Выработка у студентов навыков анализа информации и выработки оптимальной стратегии в сфере услуг.

### 2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Сервис-менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блоку дисциплин по выбору студента Б.1. – Б1.В.ДВ.13.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

**Таблица № 1- Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций**

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	(УК-1) Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Теория управления, теория организации, макроэкономика, микроэкономика, методы принятия управленческих решений	Методы имплементации стратегии, Преддипломная практика
2	(УК-2) Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Теория управления, макроэкономика, микроэкономика, методы принятия управленческих решений, управление проектами	Методы имплементации стратегии, Преддипломная практика
Профессиональные компетенции			
3	(ПКО-2) Способность осуществлять организационно-управленческую деятельность в качестве линейного или функционального руководителя, или исполнителя в подразделениях организации;	Управление проектами, Организационное проектирование	Преддипломная практика

4	(ПКО-4) Способность осуществлять анализ на основе информации, содержащейся в информационной системе управления организации;	Экономико-математическое моделирование	Преддипломная практика
---	--	--	------------------------

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);
- способен осуществлять организационно-управленческую деятельность в качестве линейного или функционального руководителя, или исполнителя в подразделениях организации (ПКО-2);
- способен осуществлять анализ на основе информации, содержащейся в информационной системе управления организации (ПКО-4);

В результате изучения дисциплины студент должен:

**знать:**

- сущностные признаки сервисных услуги;
- основные подходы к менеджменту в сфере услуг;
- основные понятия стратегии CRM;
- особенности реализации стратегии CRM;

**уметь:**

- анализировать процесс предоставления сервисных услуг;
- использовать инструменты менеджмента и маркетинга сервиса;
- проектировать перспективные форматы услуг и систему управления организацией в сфере сервиса;

**обладать навыками:**

- проектирования аналитических систем сбора сведений о потребителях;
- проведения разных коммуникационных схем при взаимодействии с потребителем;
- организации и координации групповых работ в процессе совместной учебной деятельности;
- самоорганизации исследований (разработка целей, задач и способов; сбора материала, анализ данных, презентация результатов);

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### Объем дисциплины и виды учебной работы (очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет \_\_\_3\_\_\_ зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		D	E	F	G
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	36	36			
<b>В том числе:</b>					
<i>Лекции</i>	9	9			
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>					

Семинары (С)		27	27			
Лабораторные работы (ЛР)		--	--			
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>		72	72			
Общая трудоемкость	час	108	108			
	зач. ед.	3	3			

### Объем дисциплины и виды учебной работы (очно-заочная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2	3	4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	36		36		
В том числе:					
Лекции	18		18		
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	18		18		
Лабораторные работы (ЛР)	--		--		
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	108		108		
Общая трудоемкость	час	144	144		
	зач. ед.	4	4		

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Раздел 1. Теоретические основы построения сервисной организации	Тема 1. Роль сервиса в современной экономике. Тема 2. Природа услуг. Особенности организаций, работающих в сфере сервиса. Тема 3. Стратегия сервисной организации.
2.	Раздел 2. Особенности управления сервисной организацией	Тема 4. Система качества в предприятиях сферы сервиса Тема 5. Роль персонала в сервисной компании Тема 6. Управление в сфере услуг Тема 7. Планирование деятельности сервисной организации
3	Раздел 3. Инструментарий сервисной организации	Тема 8. Мощность организации в сфере услуг Тема 9. Дизайн организаций в сфере услуг, методы доставки услуг.

#### Раздел 1. Теоретические основы построения сервисной организации.

##### Тема 1. Роль сервиса в современной экономике.

Сфера услуг в общественном разделении труда. Функции сферы услуг. Интерактивная модель экономики. Особенности рынка услуг. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества. Факторы развития сферы услуг. Динамика показателей развития сферы услуг. Трансформация роли сферы услуг в российской экономике. Состав отраслей сферы услуг.

## **Тема 2. Природа услуг. Особенности организаций, работающих в сфере сервиса.**

Эволюция взглядов на природу услуги. Понятие "услуга". Характеристики услуг. Классификации услуг по различным признакам (по Р. Чейзу, Р. Шменнеру, К. Лавлоку и др.). Отличия организаций, производящих товары и услуги. Особенности организаций сферы услуг, которые необходимо учесть при разработке системы менеджмента этих организаций по Л.А.Казариной и Т.А.Туренко. Классификация организаций, предлагающих услуги. Модели организаций сферы услуг. SERVUCTION модель. Модель Р. Чейза.

## **Тема 3. Стратегия сервисной организации.**

"Стратегическая сервисная концепция". Конкурентные сервисные стратегии. Специфика барьеров вхождения в отрасль. Этапы развития организаций сферы услуг и стратегия. Типы международной конкуренции в сфере услуг. Национальные конкурентные преимущества в сфере услуг.

## **Раздел 2. Особенности управления сервисной организацией**

### **Тема 4. Система качества в предприятиях сферы сервиса**

Обоснование невозможности применения методов оценки качества продуктов к определению качества услуг. Анализ подходов к понятиям "качество" услуг и "удовлетворенность". Концепция воспринятого качества К. Гронруза. Выявление детерминант качества услуг. Метод SERVQUAL. GAP модель. Способы минимизации разрыва ожидание-восприятие. Проблема определения и использования зоны толерантности. Качество и производительность- «две стороны одной медали». Использование Data Envelopment Analysis (DEA) при определении производительности в организациях сферы услуг.

### **Тема 5. Роль персонала в сервисной компании**

Роль персонала организации в процессе предоставления услуги. Понятия «empowerment» и «discretion». Empowerment и discretion как необходимые условия организации деятельности персонала сферы услуг. Взаимоотношения в системе «потребитель – сотрудник». Концепция «потребитель как сотрудник организации сферы услуг». Проблемы осуществления контроля работы персонала в организациях сферы услуг.

### **Тема 6. Управление в сфере услуг**

Определение проблемного поля менеджмента и маркетинга услуг. Расширение концепции «маркетинг-микс» для организаций сферы услуг. Треугольник Котлера: внутренний, двухсторонний и внешний маркетинг. Три уровня внутреннего маркетинга. Основные элементы внутреннего маркетинга. Модель внутреннего маркетинга для организаций сферы услуг. Анализ цепочки "услуга-прибыль". Двухсторонний маркетинг для организаций сферы услуг. Маркетинг отношений для организаций сферы услуг. Customer Relationship Cycle - долгосрочный маркетинговый подход. Маркетинговые методы минимизации разрывов в GAP модели. Континуум маркетинговых стратегий.

### **Тема 7. Планирование деятельности сервисной организации**

Общая характеристика системы факторов, определяющих спрос в сфере услуг. Основные методологические подходы к прогнозированию спроса на продукцию отраслей сферы услуг – традиционный, классический, модифицированный. Качественные и количественные методы прогнозирования спроса на услуги. Проблема адаптации существующих подходов и методов прогнозирования спроса на услуги к современным условиям функционирования отраслей сферы услуг.

## **Раздел 3. Инструментарий сервисной организации**

## **Тема 8. Мощность организации в сфере**

Особенности определения мощности организаций сферы услуг. Стратегии в отношении мощности организаций сферы услуг. Level Capacity Management. Условия непикового спроса. Управление очередями. Система бронирования. Chase стратегия. Частичная занятость. Участие потребителей. Стратегия управления спросом. Ценообразование. Реклама. Способы повышения использования мощностей организаций сферы услуг. Yield Management. Теория принуждения. Управление очередями.

## **Тема 9. Дизайн организаций в сфере услуг, методы доставки услуг.**

Сервисный процесс и его типы. Матрица сервисного процесса. Подходы к дизайну организаций сферы услуг: Production Line Approach, Customer Contact Approach. Метод сервисного плана (Blueprinting). Размещение услуг: основные методы и подходы. «Ландшафтный дизайн» (Servicescapes). Единичные и множественные места предоставления услуг: особенности размещения и доставки. Использование матрицы Р. Шменнера для решения вопроса о способе доставки услуг.

### **5.2. Разделы дисциплин и виды занятий**

#### **Разделы дисциплин и виды занятий (очная форма обучения)**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Раздел 1. Теоретические основы построения сервисной организации				12	24	24
2.	Раздел 2. Особенности управления сервисной организацией				14	24	28
3.	Раздел 3. Инструментарий сервисной организации				8	24	20
	Итого				34	72	108

#### **Разделы дисциплин и виды занятий (очно-заочная форма обучения)**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Раздел 1. Теоретические основы построения сервисной организации	6			6	36	48
2.	Раздел 2. Особенности управления сервисной организацией	6			6	36	48
3.	Раздел 3. Инструментарий сервисной организации	6			6	36	48
	Итого	18			18	108	144

**6. Лабораторный практикум в данном курсе не предусмотрен**

#### **7. Практические занятия (семинары)**

#### **Практические занятия (семинары) (очная форма обучения)**

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1.	Раздел 1. Теоретические основы построения сервисной организации	Тема 1. Роль сервиса в современной экономике. Тема 2. Природа услуг. Особенности организаций, работающих в сфере сервиса. Тема 3. Стратегия сервисной организации. Международный аспект сферы услуг.	2 4 4
2.	Раздел 2. Особенности управления сервисной организацией	Тема 4. Система качества в предприятиях сферы сервиса Тема 5. Роль персонала в сервисной компании Тема 6. Управление в сфере услуг Тема 7. Планирование деятельности сервисной организации	4 4 4 4
3.	Раздел 3. Инструментарий сервисной организации	Тема 8. Мощь организации в сфере услуг Тема 9. Дизайн организаций в сфере услуг, методы доставки услуг.	4 4

#### **Практические занятия (семинары) (очно-заочная форма обучения)**

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость (час.)
1.	Раздел 1. Теоретические основы построения сервисной организации	Тема 1. Роль сервиса в современной экономике. Тема 2. Природа услуг. Особенности организаций, работающих в сфере сервиса. Тема 3. Стратегия сервисной организации. Международный аспект сферы услуг.	2 2 2
2.	Раздел 2. Особенности управления сервисной организацией	Тема 4. Система качества в предприятиях сферы сервиса Тема 5. Роль персонала в сервисной компании Тема 6. Управление в сфере услуг Тема 7. Планирование деятельности сервисной организации	2 2 2 2
3.	Раздел 3. Инструментарий сервисной организации	Тема 8. Мощь организации в сфере услуг Тема 9. Дизайн организаций в сфере услуг, методы доставки услуг.	2 2

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

- учебные аудитории (кабинеты) с рабочими местами для проведения лекций (по числу студентов в потоке) и для проведения семинаров (по числу студентов в отдельных группах);
- доска;
- стационарный персональный компьютер с пакетом Microsoft Office;
- мультимедийный проектор;
- допускается использование переносной аппаратуры – ноутбук и проектор;
- экран (стационарный или переносной напольный).

№ ауд.	Наименование	Наименование
17	Учебная аудитория	Мультимедиа проектор – 2 шт., звуковая трибуна – 1 шт., экран – 2 шт.
101	Учебная аудитория	Мультимедиа проектор – 2 шт., звуковая трибуна – 1 шт., экран -2 шт.
27	Учебная аудитория	Мультимедиа проектор - 1 шт., экран - 1 шт.
29	Учебная аудитория	Мультимедиа проектор - 1 шт., экран - 1 шт.
Конф.зал	Учебная аудитория	Мультимедиа проектор – 1 шт., звуковое оборудование

## 9. Информационное обеспечение дисциплины

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

а) программное обеспечение  
Microsoft Office 2007, Mentor

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

### **Базы данных УНИБЦР РУДН:**

- Электронный каталог – база книг и периодики в фонде библиотеки РУДН (<http://lib.rudn.ru/> - сайт библиотеки РУДН).
- Электронные ресурсы – в том числе раздел: *Лицензированные ресурсы УНИБЦ (НБ):*
- [Университетская библиотека ONLINE](#)
- [SPRINGER. Книжные коллекции издательства](#)
- [Вестник РУДН](#)
- [East View](#)
- Универсальные базы данных
- [eLibrary.ru](#)
- [Grebennikon](#)
- [Library PressDisplay](#)
- EBSCO - универсальная база данных зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний
- [Swets Wise online content](#)
- [University of Chicago Press Journals](#)
- [Книги издательства «Альпина Паблишерз»](#)
- [Электронная библиотека диссертаций РГБ](#)

База данных "Мультязыковый словарь терминов", информационные библиографические базы данных ИНИОН РАН, Информационная база данных менеджера (Все по специальности

Менеджмент), Базы данных нормативных актов РФ: документы для менеджеров, маркетологов, экономистов и финансистов КонсультантПлюс: ВерсияПроф. ON-LINE ВЕРСИЯ, Библиографическая база данных Management Contents, База данных по бизнесу и экономике (Business Source Complete), Базы данных Ассоциации Менеджеров России.

Информационно-справочные и поисковые системы:

Rambler.ru, Yandex.ru, Google. ru, Nigma.ru, Google. com, Апорт, FileSearch

## 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

### *Основная литература:*

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2  
<https://urait.ru/viewer/osnovy-funkcionirovaniya-sistem-servisa-v-2-ch-chast-1-473291>
2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1 <https://urait.ru/viewer/servisologiya-476975#page/1>
3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5  
[www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339](http://www.biblio-online.ru/book/09818D69-D505-48C1-8431-4C5D09285339)
4. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6  
<https://urait.ru/viewer/osnovy-funkcionirovaniya-sistem-servisa-476888#page/1>
5. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7 <https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-471501#page/1>
6. Шаронов М. А. Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с. — ISBN 978-5-406-00937-6.

### *Дополнительная литература:*

7. Мальшина Н. А. Менеджмент в сервисе. Учебное пособие. М.: Дашков и Ко , 2016
8. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0  
<https://urait.ru/viewer/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-475046#page/1>
9. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2  
<https://urait.ru/viewer/metody-nauchnyh-issledovaniy-v-sfere-servisa-476952#page/1>

10. Шоул Д. первоклассный сервис как конкурентное преимущество. М.: Альпина Паблишер, 2016

***Периодические издания***

1. Бизнес-образование
2. Вестник McKinsey
3. Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. Менеджмент
4. Вопросы статистики
5. Вопросы экономики
6. Деньги и кредит
7. Известия СПбГУЭФ
8. Компания
9. Маркетинг
10. Маркетинг в России и за рубежом
11. Маркетинг и маркетинговые исследования
12. Маркетинг.
13. Менеджмент в России и за рубежом
14. Менеджмент качества
15. Мировая экономика и международные отношения
16. Проблемы теории и практики управления
17. Российский журнал менеджмента
18. Российский экономический журнал
19. Российское предпринимательство
20. Секрет фирмы
21. Стандарты и качество
22. Управление корпоративными финансами
23. Управление персоналом
24. Управление продажами
25. Управление проектами
26. Управление развитием персонала
27. Управление риском
28. Финансовый менеджмент
29. Финансы и бизнес
30. ЭКО (экономика и организация промышленного производства)
31. Экономика и математические методы
32. Экономическая наука современной России
33. Экономический журнал ГУ-ВШЭ
34. Эксперт
35. Academy of Management Executive
36. Academy of Management Journal
37. Academy of Management Review
38. Administrative Science Quarterly
39. American Economic Review
40. Entrepreneurship: Theory and Practice
41. Harvard Business Review
42. Journal of Business Ethics
43. Journal of Consumer Research
44. Journal of International Business Studies
45. Journal of Marketing
46. Journal of Small Business Management
47. Long Range Planning

- 48. Management International Review
- 49. Management Science
- 50. MIT Sloan Management Review
- 51. Strategic Management Journal

### **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

*(включает в себя методические указания по организации и выполнению СРС при изучении дисциплины, определяет требования и условия выполнения заданий).*

*Например: методические указания по выполнению практических работ; рекомендации по выполнению заданий по пройденным темам (разделам); рекомендации по оформлению расчетных, графических работ; рекомендации по выполнению и оформлению рефератов, эссе; методические пособия, указания и рекомендации по выполнению контрольных работ, курсовых проектов (работ); рекомендации по подготовке к аттестационным испытаниям и т.п.*

- Преподавание курса предполагает такие методы обучения, как лекции, семинары, групповое и индивидуальное консультирование, учебные практики, практикумы, мастер-классы, самостоятельную работу студента.

#### *– Виды занятий и методы обучения*

<i>Лекции</i>	Аудиторная форма занятий, в которой даются основные положения учебной дисциплины. Конечная цель лекций – достижение студентами необходимой для дальнейшей профессиональной деятельности степени овладения изучаемыми теоретическими знаниями. Форма лекции может быть как традиционной, так и интерактивной.
<i>Семинары</i>	Аудиторная диалоговая форма занятий по одной из тем курса, предполагающая активное участие студентов (всех или некоторых из них), направленная на формирование у них навыков самостоятельного теоретического анализа рассматриваемых в курсе проблем, в том числе путем изучения текстов первоисточников, накопление практического опыта решения типовых профессиональных задач.
<i>Групповое академическое консультирование</i>	Основная задача группового академического консультирования - подробное либо углубленное рассмотрение некоторых тем теоретического курса, освоение которых, как правило, вызывает затруднение у части студентов. По желанию студентов возможно вынесение на обсуждение дополнительных: тем, вызывающих у них особый интерес, которые не получают достаточного освещения в лекционном курсе. Данная форма занятий является обязательной для преподавателя, студент имеет право не принимать участие в такой консультации в случае, если он самостоятельно успешно освоил данный раздел курса или же обсуждаемая дополнительная тема его не интересует.
<i>Индивидуальные консультации</i>	Внеаудиторная форма работы преподавателя с отдельным студентом, подразумевающая обсуждение тех разделов дисциплины, которые оказались для студента неясными, или же вызванная желанием студента работать над написанием курсовой или выпускной квалификационной работы по изучаемому курсу.
<i>Мастер-класс</i>	Лекция и/или групповое консультирование приглашенного известного и высококвалифицированного зарубежного или

	отечественного ученого (либо практика в данной области). Задача - показать реальную сторону исследовательской и прикладной работы в науке и демонстрация студентам стандартов мышления профессионала в избранной ими специальности.
<i>Практикумы (лабораторные)</i>	Формируют навыки самостоятельного проведения эмпирических исследований.
<i>Учебные практики</i>	Предусматриваются: 1) учебная технологическая; 2) специальная; 3) финансово-экономическая; 4) преддипломная практики. Цель практик - развитие профессиональных, научных и педагогических способностей студента
<i>Самостоятельная работа</i>	Чтение рекомендованной литературы (обязательной и дополнительной), подготовка к устным выступлениям, подготовка к письменным контрольным работам (рубежным, итоговым испытаниям), написание рефератов, эссе, курсовых и выпускных квалификационных работ; а также иные виды работы, необходимые для выполнения учебной программы

#### Условия и критерии выставления оценок

От студентов требуется посещение лекций и семинарских занятий, обязательное участие в аттестационных испытаниях, выполнение заданий преподавателя. Особо ценится активная работа на семинаре (умение вести дискуссию, творческий подход к анализу материалов, способность четко и емко формулировать свои мысли), а также качество подготовки контрольных работ (тестов) и докладов.

Оценки по преподаваемой дисциплине выставляются на основании результатов изучения, демонстрируемых студентами на протяжении всего периода обучения (как правило, семестра). Итоговая оценка определяется суммой баллов, полученных студентами за различные виды работы в течение всего периода обучения предусмотренного учебной программой.

Все виды учебных работ выполняются точно в сроки, предусмотренные программой обучения. Если студент без уважительных причин не выполнил какое-либо из учебных заданий (пропустил контрольную работу, позже положенного срока сдал реферат и т.п.), то за данный вид учебной работы баллы ему не начисляются, а подготовленные позже положенного срока работы не оцениваются.

За различные виды работа в течение всего периода обучения студент может получить максимальную сумму – 100 баллов, из которых:

40 баллов – рубежная и промежуточная аттестации

17 – активная работа на семинарах

17 – посещение занятий

26 - подготовка докладов

*Порядок работы при написании доклада*

Для успешной работы над докладом следует выполнить следующее: серьезно отнестись к выбору темы, освоить навыки подбора литературы, методы работы с источниками.

При выборе темы следует проконсультироваться с преподавателем и ознакомиться с требованиями к докладу. После актуализации тематической проблемы следует изучить научные труды ведущих специалистов в выбранной предметной области, проанализировать существующие теории, гипотезы и результаты научных исследований. В основных положениях доклада должен быть отражен анализ, классификация и систематизация отобранного материала.

## Балльно-рейтинговая система оценки знаний, шкала оценок

Баллы БРС	Традиционные оценки РФ	Оценки ECTS
95 – 100	Отлично – 5	A (5+)
86 – 94		B (5)
69 – 85	Хорошо – 4	C (4)
61 – 68	Удовлетворительно – 3	D (3+)
51 – 60		E (3)
31 – 50	Неудовлетворительно – 2	FX (2+)
0 – 30		F (2)
51 - 100	Зачет	Passed

### Описание оценок ECTS:

A ("Отлично") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

B ("Очень хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

C ("Хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом 5 баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

D ("Удовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

E ("Посредственно") - теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FX ("Условно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий

F ("Безусловно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Сервис менеджмент» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

<https://esystem.rudn.ru/course/view.php?id=6514>

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

доцент. каф. менеджмента  
должность, название кафедры

\_\_\_\_\_   
подпись

А. В. Чернов  
инициалы, фамилия

**Руководитель программы**

Д.э.н., проф., каф. менеджмента  
должность, название кафедры

\_\_\_\_\_   
подпись

В.С. Ефремов  
инициалы, фамилия

**Заведующий кафедрой**

менеджмента  
название кафедры

\_\_\_\_\_   
подпись

В.С. Ефремов  
инициалы, фамилия