Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.4 Экспертиза, диагностика и управление организационными изменениями»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.4 Экспертиза, диагностика и управление организационными изменениями*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
доцент — подпись — Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись — С.А. Бикмиширова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству института
личная подпись — Ю.В. Гончарова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 192482

© Четверикова Н.А., 2026
© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование знаний в области экспертизы и организационной диагностики в сфере социально-культурного сервиса

Задачи:

- рассмотреть основные термины, определения и технологии экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса;

-изучить основные методы проведения экспертизы и диагностики;

- научиться организовывать проведение экспертизы и диагностики**2 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.Б.32 Нормативно-законодательные основы сервисной деятельности, Б1.Д.В.5 Основы образовательного сервиса, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания, Б1.Д.В.12 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха*

Постреквизиты дисциплины: *Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-4 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	ПК*-4-В-1 Проводит экспертизу объектов сервиса ПК*-4-В-2 Применяет методы диагностики объектов сервиса	**Знать:** основы экспертизы и диагностики в социокультурном сервисе. **Уметь:** провести диагностику предприятия социокультурного сервиса. **Владеть:** методами проведения экспертизы и диагностики

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**50,25**	**50,25**
Лекции (Л)	26	26
Практические занятия (ПЗ)	24	24
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**93,75**	**93,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в дисциплину «Экспертиза, диагностика и управление организационными изменениями»	36	4	6		26
2	Основы организационной диагностики	36	8	6		22
3	Основы экспертизы в социально-культурном сервисе	36	8	6		22
4	Консультирование как форма активизации инноваций в организации. Управление инновациями и организационными изменениями	36	6	6		24
	Итого:	144	26	24		94
	Всего:	144	26	24		94

4.2 Содержание разделов дисциплины

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Введение в дисциплину «Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе»

Организации в сфере сервиса: понятие и их основные характеристики (организационно-правовая форма, вид деятельности, услуги в зависимости от профиля деятельности, сильные стороны и потенциал), способствующие клиентоориентированным отношениям. Правила организации эффективного сервиса: составляющие успешного сервиса.

Понятие, роль и значение экспертизы и диагностики для современной организации. Инновации и изменения как причины проведения исследовательских и оценочных процедур. Становление экспертизы и диагностики и методов оценки. Краткий исторический обзор. Формирование экспертизы и диагностики как научного направления. Экспертиза и диагностика и ее взаимосвязь с другими науками и дисциплинами.

2 Основы организационной диагностики

Понятия и определения в области диагностики. Диагностика в социокультурном сервисе. Организационная диагностика предприятия. Изучение организации через призму проблем. Социокультурные услуги как объект диагностирования. Требования, предъявляемые к услуге; свойство услуги; показатели качества услуги: показатели назначения, показатели применения; показатели качества характеризующие основные возможности по предоставлению услуг. Методы проведения организационной диагностики. Интерактив в организации как метод диагностики. Диагностирование по заявкам клиентов. Персонал сервисных предприятий как объект диагностики. Стандарты и требования к обслуживающему персоналу на предприятиях сервиса для оказания удовлетворительных и соответствующих требованиям качества услуг. Понятие комплексной диагностики предприятия.

3 Основы экспертизы

Понятие, задачи и виды экспертизы. Основные элементы экспертизы. Методы экспертизы. Процедура проведения экспертизы. Порядок проведения экспертизы. Структура и содержание заключения эксперта. Квалификационные требования к экспертам и их аттестация. Общие правила проведения экспертизы.

Экспертиза социально-культурных проектов: понятие, назначение. Экспертно-консультационная деятельность и социально-культурный консалтинг.

4 Консультирование как форма активизации инноваций в организации. Управление инновациями и организационными изменениями

Понятие консультирования (консалтинга) в управлении организациями. Услуги консалтинговых агентств. Возможности консалтинга для выявления проблем и постановки «диагнозов». Консультант как профессия. Требования к консультантам. Основополагающие идеи и принципы управления изменениями. Понятие организационных изменений, история развития теории организационных изменений. Классификация организационных изменений. Компоненты процесса преобразований. Команда изменений и ее формирование. Изменения в системе управления персоналом: субъекты и объекты изменений. Персонал как объект управления. Причины сопротивления изменениям. Методы преодоления сопротивления изменениям Модели организационных изменений.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Введение в дисциплину «Экспертиза, диагностика и управление организационными изменениями»	6
2,3,4	2	Основы организационной диагностики	6
5,6	3	Основы экспертизы в социально-культурном сервисе	6
7	4	Консультирование как форма активизации инноваций в организации. Управление инновациями и организационными изменениями	6
		Итого:	24

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.

Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Аванесова.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с.

5.2 Дополнительная литература

Ерохина, Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика):учеб .пособие для вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - М. : Флинта, 2005. - 248 с.

Чибикова, Т. В. Теоретико-методологические подходы к проведению организационной диагностики / Т. В. Чибикова, В. В. Кахович ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017. – 108 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493273 (дата обращения: 13.03.2025). – Библиогр.: с. 81-87. – ISBN 978-5-8149-2510-7. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2026
2. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026
3. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2026

5.4 Интернет-ресурсы

1. http:// https://elibrary.ru/query_results.asp / – электронная библиотека научных публикаций по транспортному обслуживанию.
2. http://www.gks.ru/ – портал Федеральной службы государственной статистики.
3. https://www.russiatourism.ru – портал Федерального агентства по туризму.
4. http://tourlib.net/books_tourism/osipova.htm – туристическая библиотека.
5. http://tourlib.net/books_tourism/birzhakov.htm– туристическая библиотека
6. https://www.mintrans.ru/ – портал министерства транспорта Российской Федерации.
7. http://www.orenburg-gov.ru – портал Правительства Оренбургской области.
8. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
9. http://docs.cntd.ru/document/9040995 – Воздушный кодекс Российской Федерации;.
10. http://docs.cntd.ru/document/1200123714 – ГОСТ 33062 – 2014. Дороги автомобильные общего пользования. Требования к размещению объектов дорожного и придорожного сервиса [Электронный ресурс]. Введ. 2015 – 12 – 01.
11. http://docs.cntd.ru/document/1200102288 – ГОСТ Р 50646 – 2012. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]. Введ. 2014 – 01 –01.
12. http://docs.cntd.ru/document/901782478 – Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации [Электронный ресурс]. Введ. 2001 -22-02.
13. http://docs.cntd.ru – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. https://www.lektorium.tv/mooc - «Лекториум», МООК: «Основы успешного делового общения»
14. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Российские потребители: как мы потребляем?»
15. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
16. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление изменениями».

17. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление проектами»

18. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы менеджмента»

19. https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=8765

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система РЕД ОС.

2 Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»

3 Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..

4 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru

5 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.