

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.1 Междисциплинарный проект (разработка и продвижение новых услуг в сфере сервиса)»

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.1 Междисциплинарный проект (разработка и продвижение новых услуг в сфере сервиса)» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 7 от "15" 03 2026г.

И.о. зав. кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись



Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

Исполнители:

профессор

должность

подпись



Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись



Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

личная подпись



расшифровка подписи

С.А. Биктимиров

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись



Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Шестакова Е.В., 2026

© ОГУ, 2026

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель - формирование у студентов системы теоретических знаний и практических навыков по комплексному проектированию, расчету экономической целесообразности и выводу на рынок инновационных сервисных продуктов на основе интеграции знаний смежных дисциплин.

Задачи дисциплины:

- изучить тенденции развития современного рынка услуг и методы поиска перспективных ниш для внедрения новых сервисных продуктов;
- освоить методологию проектирования и моделирования процессов оказания новых видов услуг в сфере сервиса;
- научить оценивать производственно-экономические показатели проекта и обосновывать его финансовую эффективность;
- сформировать навыки разработки маркетинговой стратегии и применения современных инструментов продвижения сервисных услуг;
- развить способности к командной работе, публичной защите проектных решений и управлению рисками нового проекта

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.9 Основы проектной деятельности. Общественные проекты, Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.20 Менеджмент в сфере услуг, Б1.Д.Б.23 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.25 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.26 Событийный менеджмент, Б1.Д.Б.28 Экскурсоведение*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.12 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б1.Д.В.14 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.15 Инновации в сфере гостеприимства и сервиса*

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*-2 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК*-2-В-1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК*-2-В-2 Применяет методы управления проектами ПК*-2-В-3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Знать: теоретические знания в области управления проектами в сфере сервиса; специфику жизненного цикла сервисного проекта; методы и инструменты управления проектами при разработке и продвижении новых услуг; принципы организации проектной деятельности на предприятии сервиса.

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		Уметь: применять методы управления проектами для планирования процессов разработки и продвижения новых услуг; участвовать в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса в рамках проектной команды; обосновывать параметры сервисного проекта. Владеть: практическими приемами управления проектами в сфере сервиса на всех стадиях реализации; навыками применения методов управления проектами; опытом участия в организационно-управленческой деятельности проектной команды предприятия сервиса.
ПК*-7 Способен к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ПК*-7-В-1 Знает особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя ПК*-7-В-2 Способен осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя	Знать: особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя; методы анализа рыночной конъюнктуры и потребительского спроса при разработке новых услуг; принципы адаптации планов предприятия сервиса под меняющиеся условия рынка. Уметь: осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		предприятий сферы сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя; прогнозировать изменение спроса потребителей при проектировании новых услуг; оценивать влияние конъюнктуры рынка на производственные показатели сервисного предприятия. Владеть: навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса с учетом конъюнктуры рынка; методами анализа спроса потребителей для корректировки планов предприятия; опытом разработки проектных решений, обеспечивающих гибкость производственно-хозяйственной деятельности сервисного предприятия

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Общая трудоёмкость	180	180
Контактная работа:	71	71
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1,5	1,5

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	5 семестр	всего
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение курсового проекта (КП); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю	109 +	109
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 5 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Технологии проектирования новых услуг на основе современных сервисных практик	26	4	4		18
2	Маркетинговые исследования рынка и потребительского поведения в сервисе	26	4	4		18
3	Технологии формирования бизнес-идеи и паспорта сервисного проекта	25	4	4		17
4	Моделирование и стандартизация процессов сервисного обслуживания	26	6	4		16
5	Планирование производственно-хозяйственной деятельности и ресурсного обеспечения проекта	25	4	4		17
6	Технологии продвижения новых сервисных продуктов	26	6	6		14
7	Финансово-экономическое обоснование разработки и продвижения новой услуги	26	6	8		12
	Итого:	180	34	34		112
	Всего:	180	34	34		112

4.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Технологии проектирования новых услуг на основе современных сервисных практик

Специфика и структура современного сервисного продукта. Ключевые свойства услуг. Глобальные и российские тренды в индустрии сервиса. Принципы клиентоцентричности и индивидуализации обслуживания. Методология дизайн-мышления. Инструменты визуализации клиентского опыта и построения карты пути клиента.

Тема 2. Маркетинговые исследования рынка и потребительского поведения в сервисе.

Методы комплексного анализа конъюнктуры рынка услуг. Автоматизированный сбор вторичной информации и анализ больших данных. Качественные и количественные методы исследований. глубинное интервьюирование. Тестирование спроса. Критерии сегментации потребителей. Оценка емкости целевого сегмента. Психология и модели цифрового поведения потребителей при выборе услуг.

Тема 3. Технологии формирования бизнес-идеи и паспорта сервисного проекта.

Способы поиска свободных рыночных ниш. Методы валидации коммерческих идей. Разработка уникального торгового предложения. Построение шаблона ценностного предложения. Структура, цели, задачи и ключевые вехи составления паспорта проекта. Определение круга заинтересованных сторон. Цифровые сервисы для совместной работы над проектом.

Тема 4. Моделирование и стандартизация процессов сервисного обслуживания.

Принципы моделирования сервисных систем. Проектирование карт процессов и пошаговых сервисных схем. Разделение клиентской зоны и внутренней службы поддержки. Разработка стандартов обслуживания и операционных процедур для персонала.

Тема 5. Планирование производственно-хозяйственной деятельности и ресурсного обеспечения проекта.

Определение потребности в материально-технических ресурсах. Выбор облачных платформ, информационных систем и программного обеспечения. Расчет потребности в персонале. Формирование штатного расписания. Организационная структура управления. Календарное планирование этапов реализации проекта в специализированных цифровых таск-менеджерах. Построение графиков и диаграмм планирования.

Тема 6. Технологии продвижения новых сервисных продуктов.

Особенности продвижения неосязаемых продуктов. Специфика расширенного комплекса маркетинга услуг. Современные цифровые инструменты продвижения, поисковая оптимизация, продвижение в социальных медиа, таргетированная и контекстная реклама. Контент-маркетинг. Привлечение лидеров мнений. Формирование многоканальной воронки продаж и автоматизация интернет-маркетинга.

Тема 7. Финансово-экономическое обоснование разработки и продвижения новой услуги.

Классификация капитальных, операционных затрат проекта. Методы калькуляции себестоимости и модели ценообразования. Расчет точки безубыточности. Ключевые метрики экономической эффективности, стоимость привлечения клиента. Составление прогнозного плана прибылей и убытков. Расчет показателей окупаемости и оценка проектных рисков.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Анализ рыночных трендов и визуализация карты пути клиента при проектировании новой услуги	4
2	2	Организация маркетинговых исследований и сегментация целевой аудитории в сфере сервиса	4
3	3	Разработка уникального торгового предложения и составление паспорта сервисного проекта	4
4	4	Построение пошаговых сервисных схем и формирование стандартов обслуживания	4
5	5	Проектирование организационной структуры и календарное планирование этапов запуска новой услуги	4
6	6	Формирование комплекса маркетинговых коммуникаций и планирование кампании продвижения услуги	6
7	7	Расчет экономических показателей эффективности и защита результатов междисциплинарного проекта	8
		Итого:	34

4.4 Курсовой проект (5 семестр)

1. Разработка и продвижение дополнительной услуги средства размещения
2. Формирование концепции и продвижение досуговой услуги загородного комплекса (базы отдыха)
3. Проектирование и вывод на рынок сопутствующей услуги в ресторанной службе гостиницы
4. Создание и продвижение культурно-развлекательной услуги в структуре кинотеатра (дворца культуры)
5. Разработка и внедрение интерактивной услуги в структуре музея
6. Проектирование и организация продвижения услуги в торгово-развлекательном комплексе
7. Моделирование и продвижение услуги семейного досуга в условиях детского игрового (развлекательного) центра
8. Разработка и продвижение оздоровительной услуги в структуре фитнес-клуба (спортивного центра)
9. Проектирование и продвижение бытовой услуги для населения
10. Коммерциализация и продвижение услуги предприятия общественного питания
11. Проектирование и вывод на рынок клининговой услуги
12. Организация продвижения услуги по планированию праздников в специализированном агентстве
13. Разработка и продвижение услуги коворкинга (аренды рабочих мест) в деловом центре
14. Проектирование услуги по персональному подбору имиджа и стиля в индустрии гостеприимства
15. Разработка и организация продвижения экскурсионной услуги в рамках деятельности экскурсионного бюро
16. Создание и вывод на рынок услуги бесконтактного цифрового сервиса в городском средстве размещения
17. Проектирование и вывод на рынок автоматизированного интернет-сервиса бытовых услуг для населения
18. Разработка и продвижение цифровой услуги онлайн-консультирования клиентов на предприятии сферы индустрии красоты

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Проектирование процесса оказания услуг : учебное пособие : [16+] / Е. В. Храпова, Е. А. Балашова, Н. М. Калинина [и др.] ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 157 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683252> (дата обращения: 24.06.2026). – Библиогр.: с. 152-156. – ISBN 978-5-8149-3164-1. – Текст : электронный.
2. Сукало, Г. М. Экономика организации : учебное пособие / Г. М. Сукало. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Директ-Медиа, 2025. – 208 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=718292> (дата обращения: 04.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-4806-9. – DOI 10.23681/718292. – Текст : электронный.
3. Селюк, А. В. Управление проектами в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / А. В. Селюк, А. В. Куприна ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2014. – 167 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573840> (дата обращения: 24.06.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-400-01019-4. – Текст: электронный.
4. Экономика предприятия : учебное пособие : [16+] / сост. А. В. Аксянова, А. В. Морозов, В. О. Моисеев, В. Р. Галеева [и др.]. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2021. – 304 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699807> (дата обращения: 04.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-3006-1. – Текст : электронный

5.2 Дополнительная литература

- 1 Веснин, В.Р. Экономика предприятия в вопросах и ответах : учебное пособие / В. Р. Веснин, В.Д. Грибов. - Москва: Проспект, 2017. - 157 с.
- 2 Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Сервис» / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2013. - 446 с.
- 3 Крутик, А.Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов / А.Б. Крутик, М. В. Решетова. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 218 с.
- 4 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел [и др.]; Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 138 с.: ил. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037> (дата обращения: 17.03.2023). - Библиогр.: с. 119-120. - Текст: электронный.
- 5 Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]; Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 117 с.: ил. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071> (дата обращения: 17.03.2023). - Библиогр.: с. 102-103. - Текст: электронный.

5.3 Периодические издания

- 1 Маркетинг и маркетинговые исследования: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.
- 2 Право и экономика: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.
- 3 Финансы и бизнес: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2023.

5.4 Интернет-ресурсы

openedu.ru — «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Институциональная экономика» (УрФУ);
openedu.ru — «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Экономика культуры и сферы услуг» (СПбГУ);
openedu.ru — «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Экономика» (НИУ ВШЭ);
stepik.org — «Stepik», MOOK: «Управление проектами и планирование», «Маркетинг и продвижение сервисных продуктов»;
lektorium.tv — «Лекториум», MOOK: «Экономика для неэкономистов», «Вопросы управления проектами и продуктами»;
universarium.org — «Универсариум», MOOK: «Основы предпринимательства для индустрии гостеприимства»;
rosstat.gov.ru — Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстат) — разделы со статистикой платных услуг населению, туризма и финансов предприятий;
tourism.gov.ru — Официальный сайт Департамента развития туризма Минэкономразвития России — нормативные документы, отраслевые отчеты и программы развития;
<https://elibrary.ru/> — Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — доступ к публикациям Российского индекса научного цитирования (РИНЦ) по экономике сферы услуг;

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.