

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.19 Междисциплинарный проект (проектирование сервисных процессов и технологий)»

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.19 Междисциплинарный проект (проектирование сервисных процессов и технологий)» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 7 от "13" марта 2026 г.

И.о. заведующего кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Н.А. Четверикова

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

расшифровка подписи

Е.И. Комарова

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Н.А. Четверикова

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

личная подпись

расшифровка подписи

С.А. Биктимирова

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

расшифровка подписи

Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: формирование у обучающихся теоретических знаний о планировании деятельности хозяйствующих субъектов в сфере сервиса и приобретение практических навыков по проектированию сервисных процессов и технологий с целью обоснования стратегии развития предприятия сервиса и выбора наиболее эффективных способов её достижения в соответствии с современными условиями осуществления деятельности.

Задачи:

- изучение основ планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий и проектирования сервисных процессов и технологий;
- ознакомление с основными методами проектирования сервисных процессов и технологий;
- проектирование сервисных процессов и технологий при реализации бизнес-модели в рамках бизнес-планирования на предприятии сервиса.

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.11 Информатика, Б1.Д.Б.12 Информационные технологии и программирование, Б1.Д.Б.15 Основы экономики и финансовой грамотности, Б1.Д.Б.19 Экономика предприятий в сфере услуг, Б1.Д.Б.23 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.В.2 Цифровизация в сфере услуг*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.30 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.15 Инновации в сфере гостеприимства и сервиса, 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*-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 и практические приемы управления проектами; методы управления проектами; содержание работ проекта. Уметь: применять методы управления проектами; анализировать альтернативные варианты решений для достижения планируемых результатов; разрабатывать план проекта, определять

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		целевые этапы и основные направления работ проекта. Владеть: навыками организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса; методиками разработки цели и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также потребности в ресурсах.
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 и организации производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий. Уметь: планировать и организовывать производственно-хозяйственную деятельность сервисных предприятий. Владеть: навыками технико-экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия; методами решения вопросов развития и повышения эффективности производства и услуг для удовлетворения потребностей населения.

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов
------------	-----------------------------------

	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	216	216
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
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение курсового проекта (КП); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - изучение разделов курса в системе электронного обучения; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к коллоквиумам; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	145 +	145
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Технологии и стандарты оказания услуг	56	8	8		40
2	Теоретические основы и современные инструменты проектирования сервисных процессов и предприятий	60	10	10		40
3	Разработка бизнес-плана для реализации проекта в сфере сервиса	100	16	16		68
	Итого:	216	34	34		148
	Всего:	216	34	34		148

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Технологии и стандарты оказания услуг

Понятие процесса оказания услуги. Подходы к управлению деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как производственная система.

Эволюция технологического процесса на предприятиях сервиса. Периоды развития понятия «технология». Эволюция технологии: распространение и перспективы.

Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия.

Типы и методы организации выполнения услуг. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Показатели оценки уровня организации основного производства.

Организация обслуживания потребителей. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сервиса. Основы организации обслуживания потребителя. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

Информационные технологии в сервисе. Техническое и технологическое оснащение предприятий сервиса. Направления технического прогресса в сервисе. Использование технических средств в оказании услуг.

Организация и технология предоставления различных услуг: гостиничных, туристских, культурно-досуговых и др.

Понятие и показатели качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Задачи и формы организации контроля качества услуг. Методика оценки качества обслуживания на предприятиях сферы услуг. Государственные и международные стандарты и системы качества в сфере сервиса. Потребительские ожидания при оценке качества услуг. Классификация форм организации контроля качества услуг. Сертификация продукции и услуг.

Раздел 2. Теоретические основы и современные инструменты проектирования сервисных процессов и предприятий

Модель системы оказания услуг. Проектирование сервисного процесса. Ресурсное обеспечение процесса оказания услуг. Методы предоставления услуг: метод поточной линии, метод самообслуживания и метод индивидуального обслуживания.

Понятие и характеристики процесса оказания услуги. Требования к процессу оказания услуги. Производственные характеристики услуги. Виды производственных процессов: основные, вспомогательные, обслуживающие. Структура производственного процесса.

Характеристики процесса оказания услуги. Разделение труда и координация. Время оказания услуги. Планирование производственных мощностей.

Процесс проектирования предприятия сферы услуг: формулирование идеи организационного проектирования на основе маркетинговых исследований; системный анализ и структуризация проблемы (объекта); разработка производственной структуры организации (числа и взаимосвязей производственных подразделений, форм соединений, планировки подразделений и т. п.); разработка организационной структуры организации; разработка положений (должностных инструкций) о службах; разработка норм и нормативов; подбор персонала и комплектование штата организации; расчет потребности в различных видах ресурсов (по их видам, объектам и т. д.); технико-экономическое обоснование организационного проекта; согласование и утверждение проекта, передача его для использования (реализации).

Этапы проектирования системы оказания услуг: подготовительный этап, стадия проектирования предприятия, планирование помещений предприятия сервиса, выбор технологического оборудования и технических средств, проектирование структурных подразделений предприятия.

Раздел 3. Разработка бизнес-плана для реализации проекта в сфере сервиса

Планирование процесса оказания услуги. Особенности оперативно-календарного планирования. Основы оперативно-календарного планирования на предприятиях сервиса.

Особенности бизнес-планирования в сервисе. Организация процесса бизнес-планирования в сфере сервиса.

Описание проекта. Анализ внутренней и внешней среды в бизнес-плане. Анализ рынка (классификация рынков. Исследование потребителей продукции (услуг) и отбор целевых рынков. Оценка конъюнктуры и потенциальной емкости рынка. Оценка конкуренции и конкурентоспособности продукции (услуг). Анализ рынка материальных ресурсов. Анализ тенденций развития рынка).

План маркетинга. Краткое описание продукта (услуги) : основные параметры; требования к сертификации, лицензированию; процесс ценообразования; вид рекламы и размер затрат на рекламу; методы стимулирования продаж; способ организации сервисного обслуживания; способ формирования общественного мнения о предприятии сервиса; способы достижения постоянного роста объема продаж и др.

Организационный (операционный) план. Понятие и основное содержание организационного плана. Правовое обеспечение предпринимательской деятельности. Разработка организационной структуры и регламентирующих документов. Персонал и заработная плата. График реализации проекта.

Производственный план. Цели и содержание производственного плана: место производства товаров, работ, услуг; ресурсы для создания новых производственных мощностей или использования имеющихся; планируемый объем производства товаров, работ, услуг; обеспечение сырьем, комплектующими, другими факторами производства; необходимые технологии и оборудование. Календарный план производства.

Финансовый план. Понятие и содержание финансового плана. Расчет потребности в инвестициях, в оборотных средствах; составление проектного баланса активов и пассивов; плана доходов и расходов, прибыли и убытков, в том числе плана по уплате налогов.

Инвестиционный план. Прогноз инвестиционных вложений и финансовых результатов осуществления бизнес-проекта. Денежные потоки от операционной, инвестиционной и финансовой деятельности. Кредитный план.

Оценка финансовых показателей эффективности проекта (показатели прибыли, рентабельности, окупаемости и др.). Оценка эффективности инвестиций: чистый доход, норма прибыли, чистый дисконтированный доход, внутренняя норма доходности, потребность в дополнительном финансировании, индексы доходности затрат и инвестиций, срок окупаемости, коэффициент возврата инвестиций (ROI) и др.

Понятие и виды риска при разработке бизнес-плана. Методы оценки рисков при разработке бизнес-плана. Оценка устойчивости проекта. Методы снижения рисков проекта.

Резюме бизнес-плана. Презентация бизнес-плана проекта

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-4	1	Технологии и стандарты оказания услуг	8
5-9	2	Теоретические основы и современные инструменты проектирования сервисных процессов и предприятий	10
10-17	3	Разработка бизнес-плана для реализации проекта в сфере сервиса	16
		Итого:	34

4.4 Курсовой проект (7 семестр)

1. Проектирования сервисных продуктов и операционных технологий в индустрии гостеприимства.
2. Проектирования сервисных продуктов и операционных технологий в сфере общественного питания.
3. Проектирования сервисных продуктов и операционных технологий в сфере красоты и здоровья.
4. Проектирование музейного сервиса.
5. Проектирование сервисных процессов в библиотечной сфере.
6. Проектирование системы бронирования и онлайн-записи для сферы услуг
7. Проектирование сервисного процесса на основе методологии бережливого производства в сфере сервиса.
8. Разработка стандартов обслуживания клиентов для предприятий гостиничного бизнеса.
9. Разработка бюджета и оценка экономической эффективности инвестиционного проекта сервисного предприятия.
10. Проектирование процесса масштабирования локального сервисного проекта на региональный уровень.
11. Управление жизненным циклом проекта по созданию франшизы в сфере услуг.
12. Проектирование процесса вывода на рынок инновационной ИТ-услуги.
13. Проект организации культурно-досуговой деятельности на предприятии сферы сервиса.
14. Проект организации обслуживания потребителей при оказании услуг в сфере развлечений.
15. Разработка бизнес-плана стартапа в сфере сервиса.
16. Разработка бизнес-плана для заключения социального контракта в сфере сервиса.
17. Маркетинговый анализ целевого рынка и конкурентной среды при реализации проекта в сфере сервиса.
18. Финансово-экономическое обоснование и риски проекта в сфере сервиса.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Игнатенко, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий в индустрии сервиса : учебное пособие / М. В. Игнатенко. - Мурманск: МАГУ, 2021. - 134 с. - ISBN 978-5-4222-0463-2. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/266042>

2 Потапенко, А. В. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учебное пособие : [16+] / А. В. Потапенко. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2025. – 106 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=718987>

3 Ратушняк, Е. С. Бизнес-планирование : учебное пособие / Е. С. Ратушняк, А. В. Шевелева, А. Г. Дементьева ; Московский государственный институт международных отношений (университет) МИД России, Кафедра менеджмента, маркетинга и внешнеэкономической деятельности им. И.Н. Герчиковой. – Москва : МГИМО-Университет, 2023. – 192 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=730638>

4 Бизнес-планирование : учебное пособие : сост. Ю. В. Устинова, Н. Ю. Рубан ; Кемеровский государственный университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2020. – 73 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684864>

5.2 Дополнительная литература

1 Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : 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. - Глоссарий: с. 428-438. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02141-1.

2 Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В. А. Семиглазов ; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 164 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>

3 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие : [16+] / Ю. В. Орел, Н. Ю. Ермакова, Н. Н. Тельнова [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>

4 Дубровин, И. А. Бизнес-планирование на предприятии : учебник / И. А. Дубровин. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 432 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573394>

5 Бизнес-планирование в сервисе: курсовая работа [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис / сост. Е. И. Комарова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ, 2022. - 33 с. – Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/165887_20220513.pdf

6 Комарова, Е. И. Бизнес-планирование в сервисе [Электронный ресурс] : рабочая тетрадь для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению 43.03.01 Сервис / Е. И. Комарова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : ОГУ, 2025. - ISBN 978-5-7410-3452-1. - 110 с. – Режим доступа: https://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/228712_20250701.pdf

7 Комарова, Е. И. Бизнес-планирование в сервисе и туризме. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. И. Комарова, Е. В. Шестакова. — Санкт-Петербург : Лань, 2026. — 84 с. — ISBN 978-5-507-54377-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/515041>

5.3 Периодические издания

Маркетинг и маркетинговые исследования: – Режим доступа: <https://eivis.ru/browse/publication/132346/udb/12>

Экономический анализ: теория и практика. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=697838

Финансовый менеджмент – Режим доступа: <https://eivis.ru/browse/publication/18826/udb/12>

Маркетинг в России и за рубежом: – Режим доступа: <https://eivis.ru/browse/publication/18966/udb/12>

Менеджмент в России и за рубежом: – Режим доступа: <https://eivis.ru/browse/publication/18786/udb/12>

Экономический анализ: теория и практика. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=697838

Финансовый менеджмент – Режим доступа: <https://eivis.ru/browse/publication/18826/udb/12>

5.4 Интернет-ресурсы

Официальный сайт Министерства финансов РФ. – <http://www.minfin.ru>

Официальный сайт Федеральной налоговой службы. – <http://www.nalog.ru>

Официальный сайт Федеральной служб государственной статистики. – <http://www.gks.ru/>

Государственный информационный ресурс бухгалтерской (финансовой) отчетности БФО. – <https://bo.nalog.ru>

Бухгалтерский учет. Налоги. Аудит. – <https://www.audit-it.ru>

Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки. – <http://diss.rsl.ru/>

Полнотекстовые диссертации. – https://vak.minobrnauki.gov.ru/adverts_list#tab=_tab:advert~

Университетская библиотека. – <http://www.biblioclub.ru/>

Научная электронная библиотека e-library. – <http://www.e-library.ru/>

КиберЛенинка – научная электронная библиотека. – <https://cyberleninka.ru>

Электронный каталог библиотеки ОГУ. – <https://lib.osu.ru/search>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru/>

Открытые онлайн-курсы «Открытое образование». – <https://openedu.ru>

Поисковая система Яндекс - <https://ya.ru/>

Поисковая система Гугл. – <https://www.google.com/?hl=ru>

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

Все виды учебных занятий по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе», оборудованных проекторами, экранами, учебными досками, стендами, наглядными пособиями, компьютерами, а также техническими средствами обучения:

- персональные ЭВМ с доступом в Интернет, электронной библиотеке ВУЗа и к информационно-справочным системам (Гарант, Консультант);
- проекционное оборудование (проектор, экран);
- компьютерный класс с доступом к электронному курсу «Moodle».

