

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений

УТВЕРЖДАЮ



Директор, д.э.н., профессор  
Т.В. Черевичко

" " 20 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Современные бизнес-модели в сфере сервиса**

Направление подготовки магистратуры  
43.04.01 Сервис

Профиль подготовки магистратуры  
Инновационный сервис

Квалификация (степень) выпускника

*Магистр*

Форма обучения  
Заочная

Саратов,  
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	К.э.н., доцент кафедры туризма и культурного наследия ИИиМО Темякова Т.В.		
Председатель НМК	Баранов А.В.		
Заведующий кафедрой	Д.э.н., профессор кафедры туризма и культурного наследия ИИиМО Черевичко Т.В.		
Специалист Учебного управления			

## 1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Современные бизнес-модели в сфере сервиса» состоит в том, чтобы дать магистру знания об основном содержании бизнес-моделей в сервисной деятельности, рассмотреть особенности моделирования сервисных бизнес-процессов, подготовить магистров к умению проектировать и анализировать бизнес-модели в сфере сервиса, улучшать и повышать эффективность работы сервисного предприятия.

## 2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Современные бизнес-модели в сфере сервиса» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ООП магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис». Дисциплина «Современные бизнес-модели в сфере сервиса» изучается параллельно с такими дисциплинами, как «Теория и методология исследования сервисных процессов», является предшествующей для таких дисциплин, как «Современная модель потребительского поведения», «Цифровая сервисная экономика и рынок труда» «Сетевое обслуживание в сфере сервиса», «Прогрессивные формы обслуживания клиентов» и др.

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>УК-2</b> Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<b>1.1_М.УК-2.</b> Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, формулируя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, практическую, методическую и иную в зависимости от типа проекта), ожидаемые результаты и возможные сферы их применения. <b>2.1_М.УК-2.</b> Способен видеть результат деятельности и планировать последовательность шагов для его достижения. Формирует план-график реализации проекта и план контроля за его выполнением. <b>3.1_М.УК-2.</b> Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу	<b>Знать:</b> концепции бизнес-моделирования, методы управления конфликтами в процессе проектирования бизнес-модели. <b>Уметь:</b> формулировать цель, задачи, актуальность, значимость бизнес-модели с учетом отечественного и зарубежного опыта и потребностей рынка; организовывать и координировать взаимодействие между участниками, проектирующими бизнес-модель. <b>Владеть:</b> навыками прогнозирования результатов проектирования бизнес-моделей; навыками бизнес-планирования в сервисной деятельности; навыками управления конфликтами в процессе проектирования бизнес-модели.

	<p>команды необходимыми ресурсами.</p> <p><b>4.1_М.УК-2.</b> Представляет публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических семинарах и конференциях.</p> <p><b>4.2_М.УК-2.</b> Предлагает возможные пути (алгоритмы) внедрения в практику результатов проекта (или осуществляет его внедрение).</p>	
<p><b>ОПК-5.</b> Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	<p><b>ОПК-5.1.</b> Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса</p> <p><b>ОПК-5.2.</b> Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций</p> <p><b>ОПК-5.3.</b> Умеет оценивать экономическую эффективность инновационных решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса</p>	<p><b>Знать:</b> экономические стратегии предприятия сервиса.</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять значимые факторы макро- и микросреды, а также составляющие внутренней среды сервисной организации, применяющей определенные бизнес-модели, определять экономические аспекты перспектив развития сервисного предприятия.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками оценки экономической эффективности инновационных решений при моделировании бизнес-процессов сервисной организации.</p>
<p><b>ПК-1</b> Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере инновационного сервиса на различных уровнях управления</p>	<p><b>ПКО-1.1.</b> Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы сервиса.</p> <p><b>ПКО-1.2.</b> Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы сервиса</p> <p><b>ПКО-1.3.</b> Способен выполнить прогнозирование развития сферы сервиса и сервисной деятельности в разрезе</p>	<p><b>Знать:</b> принципы, методы управления организацией, использующей определенную бизнес-модель.</p> <p><b>Уметь:</b> участвовать в управлении бизнес-процессами сервисной организации; учитывать конъюнктуру рынка и особенности потребительского спроса при проектировании бизнес-модели сервисного предприятия.</p>

	различных уровней управления.	Владеть: навыками организации и контроля материально-технического обеспечения сервисного предприятия, использующего конкретную бизнес-модель.
--	-------------------------------	---

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц 144 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Се мес тр	Неде ля семе стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			КСР	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)  Формы промежуточной аттестации (по семестрам)
				лекции	Практические занятия			
					Общая трудоемкость	Из них – практическая подготовка		
1	Бизнес-модель в сфере сервиса: понятие, история развития, классификации	1	-	2	-	-	16	Реферат
2	Бизнес-модель как инструмент проектирования и планирования бизнес-процессов	1	-	2	-	-	16	Реферат
	<b>Всего за семестр</b>			4	-	-	32	
<b>Формы промежуточной аттестации</b>								
3	Построение бизнес-моделей в сфере сервиса	2	-	-	3	2	23	Аналитическая работа «Проектирование бизнес-модели сервисного предприятия»
4	Стартап: понятие, проверка бизнес-модели	2	-	-	3	-	22	Опрос

5	Модели процессов и систем сервиса. Модели оптимизации работы сервисной организации.	2	-	-	2	-	22	Опрос
6	Эконометрическое моделирование процесса сервиса	2	-	-	2	2	22	Решение задач
	<b>Всего за семестр</b>			-	10	4	89	
<b>Формы промежуточной аттестации</b>								<b>Экзамен (9 ч.)</b>

#### Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Бизнес-модель в сфере сервиса: понятие, история развития, классификации	Понятие бизнес-модели. Принципы бизнес-моделирования. Классификация бизнес-моделей на современном рынке. История развития бизнес-моделей в отечественной и зарубежной практике.
2	Бизнес-модель как инструмент проектирования и планирования бизнес-процессов	Бизнес-процесс и его составляющие. Классификация бизнес-процессов. Системы сервиса, их цели, структура, взаимосвязь со средой. Понятия «элемент», «связь», «классификация».
3	Построение бизнес-моделей в сфере сервиса	Структурные блоки бизнес-модели: потребительские сегменты, ценностные предложения. Каналы сбыта. Взаимоотношения с клиентами. Поток поступления доходов. Ключевые ресурсы. Ключевые виды деятельности. Ключевые партнеры. Структура издержек.
4	Стартап в сфере сервиса: понятие, проверка бизнес-модели	Понятие «стартап». Стартап: применение системного подхода. Показатели эффективности стартапа. Оптимальное решение. Алгоритм улучшения бизнес-модели.
5	Модели процессов и систем сервиса. Модели оптимизации работы сервисной организации.	Модель и моделирование. Особенности моделирования сервисной деятельности. Текстовые модели в сервисе. Модели-схемы в сфере сервиса. Математические модели сервисной деятельности. Оптимизация бизнес-процессов сервисного предприятия. Эргономика на предприятиях сервиса.
6	Эконометрическое моделирование процесса сервиса	Экономические и эконометрические модели: свойства и классификация. Этапы моделирования. Переменные в моделях и их типы. Уравнение и вид функции парной регрессии. Оценка параметров уравнения линейной регрессии. Метод наименьших квадратов. Экономический смысл параметров. Оценка адекватности модели и существенности параметров линейной регрессии. Аддитивная и мультипликативная модели временных рядов, их применение в сервисной деятельности.

#### 5. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины

При изучении дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий: деловые и ролевые игры, моделирование и разбор конкретных ситуаций. Данные формы занятий проводятся в сочетании с внеаудиторной (самостоятельной) работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

*Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ*  
Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

Возможно использование следующих *адаптивных образовательных технологий*:

- предоставление инвалидам по зрению или слабовидящим возможностей использовать пособия, выполненные шрифтом Брайля, крупноформатные наглядные материалы и аудиофайлы;

- сопровождение устной речи демонстрационным и иллюстративным материалом для лиц с ограниченными возможностями по слуху;

- создание условий для организации коллективных занятий в студенческих группах, где лицам с ограниченными возможностями по здоровью заказывается необходимая помощь в получении информации;

- проведение индивидуальных коррекционных консультаций для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- создание благоприятной, эмоционально-комфортной атмосферы при проведении занятий, консультаций, промежуточной аттестации. При взаимодействии со студентом с инвалидностью, студентом с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности его психофизического состояния, самочувствия, создаются условия, способствующие повышению уверенности в собственных силах. При неудачах в освоении учебного материала студенту с инвалидностью, студенту с ограниченными возможностями здоровья даются четкие рекомендации по дальнейшей работе над изучаемой дисциплиной (разделом дисциплины, темой).

Примеры профессиональных действий и задач, через которые у студентов формируются профессиональные навыки, соответствующие профилю образовательной программы: выполнение аналитической работы «Проектирование бизнес-модели сервисного предприятия», предполагающей составление текстовой модели и модели-схемы сервисного предприятия; решение задач по эконометрическому моделированию процесса сервиса, позволяющего прогнозировать будущие параметры модели на основе ретроспективных данных сервисной организации.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

*Тематика экзаменационных вопросов:*

1. Понятие бизнес-модели.
2. Принципы бизнес-моделирования.
3. Системное мышление как основа бизнес-моделирования.
4. Системный анализ и системный подход в решению проблем в сфере сервиса.
5. Классификация бизнес-моделей на современном рынках.

6. История развития бизнес-моделей в отечественной и зарубежной практике.
7. Инновационные бизнес-модели в сфере сервиса.
8. Бизнес-процесс и его составляющие.
9. Классификация бизнес-процессов.
10. Структурные блоки бизнес-модели.
11. Понятие «стартап».
12. Стартап: применение системного подхода.
13. Показатели эффективности стартапа.
14. Старсап: оптимальное решение; алгоритм улучшения бизнес-модели.
15. Модель и моделирование.
16. Особенности моделирования сервисной деятельности.
17. Текстовые модели в сервисе.
18. Модели-схемы в сфере сервиса.
19. Математические модели сервисной деятельности.
20. Оптимизация бизнес-процессов сервисного предприятия.
21. Эргономика на предприятиях сервиса.
22. Модель простой парной регрессии.
23. Аддитивная и мультипликативная модели временных рядов.
24. Применение эконометрических моделей в сервисной деятельности.

**Задания для самостоятельной работы**  
**Список тем рефератов для практических занятий по дисциплине**  
**«Современные бизнес-модели в сфере сервиса»**

№ п/п	Название темы
1.	Аутсорсинг и аутстаффинг в сервисной деятельности.
2.	Краудсорсинг как способ привлечения коллективного разума к решению проблемы организации.
3.	Отказ от посредников как современная бизнес-модель в сфере сервиса.
4.	Маркетплейс как торговая площадка в современной экономике.
5.	Партнерские программы как бизнес-модель в сфере сервиса.
6.	Low-touch как сервисная бизнес-модель: понятие, принципы организации, практика реализации в России и за рубежом.
7.	Подписка как бизнес-модель: достоинства и недостатки.
8.	Кастомизация: бизнес-модель будущего.
9.	Клиентоориентированность как базовая ценность современного бизнеса.
10.	Сравнительный анализ эффективности современных бизнес-моделей в сфере сервиса.
11.	Степень развития современных бизнес-моделей в России и за рубежом.

**Аналитическая работа «Проектирование бизнес-модели сервисного предприятия».**

Студенты должны составить текстовую модель и модель-схему сервисного предприятия по следующему алгоритму:

1. Потребительские сегменты, ценностные предложения.
2. Каналы сбыта.
3. Взаимоотношения с клиентами.
4. Потоки поступления доходов.
5. Ключевые ресурсы.
6. Ключевые виды деятельности.
7. Ключевые партнеры.

## 8. Структура издержек.

Представить построенную бизнес-модель на практическом занятии, на котором будет инициировано обсуждение данной модели и при необходимости ее доработка.

### **Решение задач на построение эконометрических моделей.**

Пример задачи.

Известны данные по объему выручки от продаж (объем продаж) авиакомпании по авиаперевозкам пассажиров, почты, грузов на внутренних и международных авиалиниях, в тыс. руб. по кварталам. Постройте модель временных рядов. Сделайте прогноз объема выручки от продаж авиакомпании на следующие 4 квартала.

выручка, тыс. руб.

1 кв. 36661645

2 кв. 29960580

3 кв. 38752614

4 кв. 49653529

5 кв. 41033277

6 кв. 36844423

7 кв. 47073365

8 кв. 57734875

## **7. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС**

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции и	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
1	4	0	0	10	0	0	0	14
2	0	0	40	10	0	0	36	86
Итого	4	0	40	20	0	0	36	100

### **Программа оценивания учебной деятельности студента**

1 семестр

Лекции

Посещаемость, опрос, активность и др. за семестр – от 0 до 4 баллов (по 2 балла за 1 занятие).

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия



Не предусмотрены.

### Самостоятельная работа – от 0 до 10 баллов

Реферат – от 0 до 5 баллов за каждый реферат (каждый студент должен представить в течение семестра 2 реферата, следовательно, максимальное количество баллов за семестр по виду деятельности «реферат» составляет 10 баллов. Менее 3 баллов – «не зачтено», 3 балла и более – «зачтено»).

### Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

### Другие виды учебной деятельности

Не предусмотрены.

### Промежуточная аттестация

Не предусмотрена.

## 2 семестр

### Лекции

Не предусмотрена.

### Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

### Практические занятия - от 0 до 40 баллов

Посещаемость – от 0 до 20 баллов, всего предусмотрено 5 практических занятий.

Максимальное количество баллов за опросы в течение семестра – 10 баллов.

Каждый опрос оценивается по пятибалльной шкале:

5 баллов соответствует оценке «отлично»,

4 балла соответствует оценке «хорошо»,

3 балла соответствует оценке «удовлетворительно»,

Баллы за ответ, оцененный на «неудовлетворительно», не присваиваются.

По итогам работы на практических занятиях за семестр студент получает от 0 до 3 баллов по виду деятельности «Опрос» в случае, если сумма полученных им баллов за данный вид деятельности составляет от 0% до 30% от максимальной суммы баллов за вид деятельности «Опрос» в течение семестра. Следовательно, студент получает от 4 до 7 баллов при соответствии полученной им суммы баллов за семестр за участие в Опросах 30%-65% от максимальной суммы баллов за «Опросы» и 8-10 баллов, если доля суммарных баллов студента за Опросы составляет 65%-100% от максимальной суммы баллов.

#### **Решение задач на построение эконометрических моделей.**

По итогам работы на практических занятиях за семестр студент получает от 0 до 3 баллов по виду деятельности «Решение задач» в случае, если сумма полученных им баллов за данный вид деятельности составляет от 0% до 30% от максимальной суммы баллов за вид деятельности «Решение задач» в течение семестра. Следовательно, студент получает от 4 до 7 баллов при соответствии полученной им суммы баллов за семестр за решение задач 30%-65% от максимальной суммы баллов за «Решение задач» и 8-10 баллов, если доля суммарных баллов студента за решение задач составляет 65%-100% от максимальной суммы баллов.

Самостоятельная работа – от 0 до 10 баллов

Аналитическая работа «**Проектирование бизнес-модели сервисного предприятия**»  
- от 0 до 10 баллов (менее 5 баллов – «не зачтено», 5 баллов и более – «зачтено»).

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Не предусмотрены.

Промежуточная аттестация – экзамен – от 0 до 36 баллов

ответ на «отлично» оценивается от 25 до 36 баллов;

ответ на «хорошо» оценивается от 13 до 24 баллов;

ответ на «удовлетворительно» оценивается от 5 до 12 баллов;

ответ на «неудовлетворительно» оценивается от 0 до 4 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 1 и 2 семестры по дисциплине «Современные бизнес-модели в сфере сервиса» составляет **100** баллов.

Таблица 2.2 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по дисциплине «Современные бизнес-модели в сфере сервиса» в оценку (экзамен):

81 – 100 баллов	«отлично»
51 – 80 баллов	«хорошо»
11 – 50 баллов	«удовлетворительно»
0 – 10 баллов	«не удовлетворительно»

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

### а) литература:

1. Волгина О.А. Математическое моделирование экономических процессов и систем: учебное пособие / О.А. Волгина [ и др.]. – Москва, 2011.- 196 с.;
2. Елиферов В. Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. (ЭБС ИНФРА-М);
3. Негашев Е. В. Аналитическое моделирование финансового состояния компании: Монография / Е.В. Негашев - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 186 с. (ЭБС ИНФРА-М);
4. Каз Е.М. Бизнес-модели компаний и устойчивое развитие / Е.М. Каз, И.В. Краковецкая, Е.В. Нехода, Н.А. Редчикова. - Томск : Томский государственный университет, 2020. - 214 с. - ISBN 978-5-94621-943-3. ЭБС IPRbooks
5. Петрова С. А. Моделирование информационного обеспечения систем оперативного менеджмента / С.А. Петрова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. (online) (ЭБС ИНФРА-М);
6. Сеннет Ф. Group: Бизнес-модель, которая изменила то, как мы покупаем / Сеннет Ф. - М.: Альпина Пабли., 2016. – 242. ЭБС ИНФРА-М
7. Тарабрин Ф.М., Тумин В.М., Бобрышев А.Д., Тарабрин К.М., Ирадионов В.И., Панова Е.С., Тарабрин М.Б. Построение современных бизнес-моделей в промышленности : монография / А.Д. Бобрышев, К.М. Тарабрин, В.М. Тумин [и др.]; под общ. ред. А.Д. Бобрышева, В.М. Тумина. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 226; ЭБС ИНФРА-М
8. Тимохин А. Н. Моделирование систем управления с применением Matlab: Учебное пособие / А.Н. Тимохин, Ю.Д. Румянцев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. (ЭБС ИНФРА-М);
9. Франкенбергер К., Шик М., Гассман О. Бизнес-модели: 55 лучших шаблонов: Учебное пособие / Гассман О., Франкенбергер К., Шик М. - М.: Альпина Пабли., 2016. – 432. ЭБС ИНФРА-М

### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Microsoft Windows 7, 8 Pro;
2. Microsoft Office 7, 10, 13 Plus;
3. WinRar;
4. Adobe Acrobat Reader X;
5. Google Chrome;
6. Abby Fine Reader.
7. MSOffice, Internet Explorer

### г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) в составе ЭБС «Издательства «Лань», ЭБС «IPRBooks», ЭБС «ibooks.ru», ЭБС «BOOK.ru», ЭБС издательства «Юрайт», ЭБС «Znaniy.com», ЭБС «РУКОНТ».

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Институт истории и международных отношений СГУ им. Н. Г. Чернышевского располагает необходимой материально-технической базой, обеспечивающей реализацию данной учебной программы, в том числе специально оборудованными кабинетами и аудиториями для проведения лекционных и семинарских занятий с использованием мультимедийного, проекционного и аудиовизуального оборудования, техническими средствами, электронными учебными материалами, лицензионным программным обеспечением. Практическая подготовка может осуществляться на базе Научно-образовательного центра подготовки музейных экспозиций и туристических маршрутов СГУ имени Н.Г. Чернышевского.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, профиль «Инновационный сервис».

Автор:

к.э.н., доцент кафедры туризма и культурного наследия

Т.В. Темякова

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от 20 мая 2021 года, протокол № 9.