

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение менеджмента



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор  
по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Минзарипов Р.Г.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа дисциплины**

История сервиса и менеджмента услуг Б1.Б.9

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Разумовская Е.М.

**Рецензент(ы):**

Фазлыева Е.П.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No

Казань  
2015

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) профессор, д.н. (профессор) Разумовская Е.М.  
кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента ,  
Elena.Razumovskaya@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Целью курса "История сервиса и сферы услуг" является формирование у студентов целостного теоретического представления об эволюционном развитии сервисной сферы и превращение ее в доминирующую в условиях постиндустриального общества.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.9 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Данная учебная дисциплина относится к профессиональному циклу дисциплин направления "Сервис". Полученные знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин как "Организация и планирование деятельности предприятий сервиса", "Маркетинг в сервисной сфере", "Управление проектами в сервисной сфере".

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные научные школы менеджмента;
- проблемы и тенденции развития сервисной сферы в современных условиях;
- принципы построения эффективной системы управления предприятий сервиса;
- структуру рынка сферы услуг в современной экономике;
- региональные особенности развития сервисной сферы;
- наиболее значимые аспекты зарубежного опыта функционирования сервисной сферы;

2. должен уметь:

- определять основные подходы к функционированию конкретных предприятий сферы услуг;
- проводить анализ рынка сервисной сферы по тем или иным видам услуг;

3. должен владеть:

- методикой подбора персонала для организаций сферы услуг;

навыки составления стратегии организации сервисной сферы.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 1 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Эволюция научных школ зарубежного менеджмента	1	1-2	4	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Развитие управления в России.	1	3-4	2	2	0	устный опрос
3.	Тема 3. Эволюция сферы услуг	1	5-6	4	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Современные особенности сервисной сферы	1	6-8	4	6	0	устный опрос
5.	Тема 5. Развитие деловых услуг в постиндустриальном экономическом пространстве	1	7-10	4	4	0	письменная работа презентация
6.	Тема 6. Досуговые услуги, их эволюция и особенности	1	8-13	4	6	0	письменная работа презентация
7.	Тема 7. Услуги торговли и внедомашнего питания	1	9-15	4	6	0	письменная работа презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	экзамен
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Эволюция научных школ зарубежного менеджмента

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Донаучный этап развития менеджмента. Школа научного управления. Административная школа управления. Школа человеческих отношений. Школа количественных методов.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Донаучный этап развития менеджмента. Школа научного управления. Административная школа управления. Школа человеческих отношений. Школа количественных методов.

**Тема 2. Развитие управления в России.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Подходы к управлению: процессный, системный, ситуационный. Зарождение и развитие управленческой науки в России в начале XX столетия. Организационно-экономический и социально-экономический подходы. Возрождение науки управления во второй половине XX века.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Подходы к управлению: процессный, системный, ситуационный. Зарождение и развитие управленческой науки в России в начале XX столетия. Организационно-экономический и социально-экономический подходы. Возрождение науки управления во второй половине XX века.

**Тема 3. Эволюция сферы услуг**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Факторы, способствующие динамичному развитию сферы услуг. Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Факторы, способствующие динамичному развитию сферы услуг. Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе

**Тема 4. Современные особенности сервисной сферы**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Классификация видов деятельности в сфере услуг. Государственное регулирование, его сущность и специфика на рынке услуг.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Классификация видов деятельности в сфере услуг. Государственное регулирование, его сущность и специфика на рынке услуг.

**Тема 5. Развитие деловых услуг в постиндустриальном экономическом пространстве**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Аудиторские и консалтинговые услуги. Информационные услуги. Услуги по связям с общественностью. Услуги на рынке с недвижимостью.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

**Тема 6. Досуговые услуги, их эволюция и особенности**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Сущность и специфика услуг культуры и искусства. Особенности рынка услуг культуры и искусства. Сущность и специфика услуг туризма. Услуги физической культуры и спорта, их специфика

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

**Тема 7. Услуги торговли и внедомашнего питания**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Сущность и специфика услуг розничной и оптовой торговли. Классификация видов торговых предприятий. Особенности развития потребительского рынка. Внедомашнее питание и специфика его услуг.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Эволюция научных школ зарубежного менеджмента	1	1-2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. Развитие управления в России.	1	3-4	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Эволюция сферы услуг	1	5-6	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Современные особенности сервисной сферы	1	6-8	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Развитие деловых услуг в постиндустриальном экономическом пространстве	1	7-10	подготовка к письменной работе	4	письменная работа
				подготовка к презентации	2	презентация
6.	Тема 6. Досуговые услуги, их эволюция и особенности	1	8-13	подготовка к письменной работе	4	письменная работа
				подготовка к презентации	2	презентация
7.	Тема 7. Услуги торговли и внедомашнего питания	1	9-15	подготовка к письменной работе	4	письменная работа
				подготовка к презентации	2	презентация
	Итого				36	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Донаучный этап развития менеджмента.

2. Школа научного управления: принципы управления Ф. Тэйлора.

3. Административная школа управления: принципы управления А. Файоля.

4. Школа человеческих отношений: представители, основные идеи.

5. Бихевиористское направление в менеджменте (школа поведенческих наук). Пирамида потребностей А. Маслоу.

6. Количественная научная школа.

7. Основные подходы в менеджменте.

8. Развитие научных подходов к управлению в России в первой половине XX вв.

9. Сущность организационно-технологического подхода. Основатель российского менеджмента - А.К. Гастев.

10. Развитие социального подхода в России.

11. Основные факторы динамичного развития сервисной сферы во второй половине XX века.

12. Классификация услуг.

13. Функции и задачи менеджмента.

14. Особенности менеджмента в сервисной сфере.

15. Характеристика социально значимых услуг.

16. Эволюция систем здравоохранения.
17. Развитие образования в России.
18. Современные проблемы и тенденции развития системы социального обслуживания.
19. Характеристика деловых услуг.
20. Развитие аудиторских и консалтинговых услуг.
21. Информационные услуги: роль в развитии постиндустриального общества.
22. Эволюция услуг по связям с общественностью.
23. Особенности российского рынка деловых маркетинговых услуг.
24. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
25. Характеристика досуговых услуг.
26. Развитие услуг физкультуры и спорта, их специфика и классификация.
27. Эволюция и особенности российского рынка туристских услуг.
28. Услуги торговли и внедомашнего питания, классификация видов торговых предприятий.
29. Основные характеристики услуги и ее отличие от товара.
30. Эволюция ресурсов производства услуг.

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

### **Тема 1. Эволюция научных школ зарубежного менеджмента**

устный опрос , примерные вопросы:

Донаучный этап развития менеджмента. Школа научного управления. Административная школа управления. Школа человеческих отношений. Школа количественных методов.

### **Тема 2. Развитие управления в России.**

устный опрос , примерные вопросы:

Подходы к управлению: процессный , системный, ситуационный. Зарождение и развитие управленческой науки в России в начале XX столетия. Организационно-экономический и социально-экономический подходы. Возрождение науки управления во второй половине XX века.

### **Тема 3. Эволюция сферы услуг**

устный опрос , примерные вопросы:

Факторы, способствующие динамичному развитию сферы услуг. Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе.

### **Тема 4. Современные особенности сервисной сферы**

устный опрос , примерные вопросы:

Классификация видов деятельности в сфере услуг. Государственное регулирование, его сущность и специфика на рынке услуг.

### **Тема 5. Развитие деловых услуг в постиндустриальном экономическом пространстве**

письменная работа , примерные вопросы:

Аудиторские и консалтинговые услуги. Информационные услуги. Услуги по связям с общественностью. Услуги на рынке с недвижимостью.

презентация , примерные вопросы:

### **Тема 6. Досуговые услуги, их эволюция и особенности**

письменная работа , примерные вопросы:

Сущность и специфика услуг культуры и искусства. Особенности рынка услуг культуры и искусства. Сущность и специфика услуг туризма. Услуги физической культуры и спорта, их специфика.

презентация , примерные вопросы:

## **Тема 7. Услуги торговли и внедомашнего питания**

письменная работа , примерные вопросы:

Сущность и специфика услуг розничной и оптовой торговли. Классификация видов торговых предприятий. Особенности развития потребительского рынка. Внедомашнее питание и специфика его услуг.

презентация , примерные вопросы:

## **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

Список вопросов к экзамену

1. Донаучный этап развития менеджмента.
2. Школа научного управления: принципы управления Ф. Тэйлора.
3. Административная школа управления: принципы управления А. Файоля.
4. Школа человеческих отношений: представители, основные идеи.
5. Бихевиористское направление в менеджменте (школа поведенческих наук). Пирамида потребностей А. Маслоу.
6. Количественная научная школа.
7. Основные подходы в менеджменте.
8. Развитие научных подходов к управлению в России в первой половине XX вв.
9. Сущность организационно-технологического подхода. Основатель российского менеджмента - А.К. Гастев.
10. Развитие социального подхода в России.
11. Основные факторы динамичного развития сервисной сферы во второй половине XX века.
12. Классификация услуг.
13. Функции и задачи менеджмента.
14. Особенности менеджмента в сервисной сфере.
15. Характеристика социально значимых услуг.
16. Эволюция систем здравоохранения.
17. Развитие образования в России.
18. Современные проблемы и тенденции развития системы социального обслуживания.
19. Характеристика деловых услуг.
20. Развитие аудиторских и консалтинговых услуг.
21. Информационные услуги: роль в развитии постиндустриального общества.
22. Эволюция услуг по связям с общественностью.
23. Особенности российского рынка деловых маркетинговых услуг.
24. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
25. Характеристика досуговых услуг.
26. Развитие услуг физкультуры и спорта, их специфика и классификация.
27. Эволюция и особенности российского рынка туристских услуг.
28. Услуги торговли и внедомашнего питания, классификация видов торговых предприятий.
29. Основные характеристики услуги и ее отличие от товара.
30. Эволюция ресурсов производства услуг.

### **7.1. Основная литература:**

1 Джон Шоун. Первокласный сервис как конкурентное преимущество. - М.: Альпина Паблишер, 2012. - 343 с. ISBN 978-5-9614-2269-6, // <http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=9794>



3. Юкаева, В. С. Менеджмент [Электронный ресурс] : Краткий курс : Учебное пособие / В. С. Юкаева. - 4-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 104 с. // <http://znanium.com/bookread.php?book=415023>
4. Аманжолова Д. А. Введение в специальность: история сервиса: Учебное пособие / Д.А. Аманжолова, В.Э. Багдасарян, В.Н. Горлов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 384 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=181801>

## 7.2. Дополнительная литература:

1. Ахинов Г.А., Жильцов Е.Н. Экономика общественного сервиса. Учебное пособие. - М.: ИНФРА - М, 2013. - 345 с.
2. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2007. - 399 с.
3. Гордин В.Э., Сущинская М.Д. Менеджмент в сфере услуг. - Спб.: Изд. дом " Бизнес-пресса", 2007. - 271 с.
4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность. - Издательский центр " Академия", 2008. - 304 с.

## 7.3. Интернет-ресурсы:

- бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>  
Всероссийский экономический журнал ?ЭКО? - [econom.nsc.ru](http://econom.nsc.ru)  
Журнал Человек и труд - <http://chelt.ru/new/>;  
Научно-информационный журнал Экономические науки - <http://ecsn.ru/>  
Российский экономический журнал - <http://www.re-j.ru/>;

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "История сервиса и менеджмента услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

принтер, копировальный аппарат для распечатки текстов.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фазлыева Е.П. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.