

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.


КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЦЕНТР БАКАЛАВРИАТА МЕНЕДЖМЕНТ
ДЕПАРТАМЕНТ
ОБРАЗОВАНИЯ
(ДО КФУ)

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Теория менеджмента сферы услуг Б1.В.ОД.11

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Геркина Е.А. , Куцевол Н.Г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No _____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No _____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No 94991218

Казань
2018

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) старший преподаватель, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Elena.Gerkina@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Основной целью данного курса становится исследование способности современных сервисных организаций к использованию достижений теории и практики современного менеджмента. Курс нацелен на развитие навыков эффективного управления на рынке услуг и способности к принятию обоснованных управленческих решений.

Основными задачами становятся:

1. Понимание роли и места услуг в современном менеджменте, значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг.
2. Выделение факторов роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде.
3. Осуществление управления сервисными операциями.
4. Понимание сущность и содержание сервисного менеджмента.
5. Решение проблем сервисного менеджмента.
6. Осуществление сервисное проектирование.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.11 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу профессиональных дисциплин направления Менеджмент.

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как 'Основы менеджмента', 'Теория организации' 'Информационные технологии в менеджменте', 'Разработка и принятие управленческих решений', 'Экономика сферы услуг' и ряда др.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3 (профессиональные компетенции)	владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности
ПК-8 (профессиональные компетенции)	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений
ПК-1 (профессиональные компетенции)	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ПК-19 (профессиональные компетенции)	владением навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Демонстрировать способность находить организационно-управленческие решения;

Демонстрировать способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы развития организаций общественного сектора;

Демонстрировать способность учитывать последствия управленческих решений в развитии сервисных компаний;

демонстрировать способность к выявлению ключевых различий в управлении организациями сферы услуг и использовать их на практике

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 5 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	
	Тема 1. Взаимосвязь и						

различие бизнес-моделей "услуга-продукт"

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании	5	3	2	2	0	Презентация
3.	Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации	5	4,5,6	6	6	0	Кейс
4.	Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления в зависимости от временного фактора.	5	7	2	2	0	Письменное домашнее задание
5.	Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия	5	8	4	4	0	Письменное домашнее задание
6.	Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг	5	9,10	4	4	0	Контрольная работа
7.	Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании	5	11,12	4	6	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Экзамен
	Итого			26	28	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Отличия товаров и услуг, системы их производства и предоставления. Материальный характер производства товаров и нематериальный характер производства услуг.

Характеристики услуг, влияющих на практику менеджмента

практическое занятие (4 часа(ов)):

Практика оценки сходства и различий в модели управления сервисными организациями.

Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Сфера обслуживания (услуги инфраструктуры производственной и обслуживающей сфер экономики) Социальная сфера (услуги непромышленной и юридическо-финансовой сферы экономики)

практическое занятие (2 часа(ов)):

Практика работы современных сервисных компаний

Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Услуга как действие в интересах потребителя. Одновременность производства и потребления услуг и изменение характера функций менеджмента. Ключевая роль персонала сервисных компаний. Проблема невозможности планирования сервисной деятельности. Измерительная функция контроля. Роль коммуникаций в сервисной деятельности

практическое занятие (6 часа(ов)):

Проблема вариативности и исключительности в предоставлении услуг в практике менеджмента.

Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления взаимосвязи от временного фактора.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Временные приоритеты и ограничения в потреблении услуг. Временные затраты на получение услуги.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Возможности конкуренции на основе быстрого обслуживания. Периоды ожидания в потреблении услуг. Проектировании рабочего времени сервисной компании

Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Наличие прямых отношений между сервисными служащими и потребителем услуг и влияние этого на восприятие качества услуг. Стандарты качества и возможность их разработки.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Анализ управления качеством предоставляемых услуг. Выделение ключевых критериев, необходимых в обеспечении качества предоставляемых услуг организацией различных отраслей, показатели высокого уровня ключевых критериев.

Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Каналы распределения сервисных компаний. Предпочтения потребителей. Влияние каналов распределения на поведение потребителей в сфере услуг

практическое занятие (4 часа(ов)):

Поисковые характеристики в системе образования в сфере услуг Несостоятельность затратного подхода ценообразовании. Себестоимость единицы услуг

Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Ожидания от целевых аудиторий сервисных компаний и влияние на вопросы планирования деятельности. Ключевые стратегии сервисных компаний

практическое занятие (6 часа(ов)):

Анализ ключевых факторов стратегического управления сервисной компанией. Возможности применения концепций стратегического управления.

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. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"	5	1,2	подготовка к дискуссии	6	дискуссия
2.	Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании	5	3	подготовка к презентации	4	презентация
3.	Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации	5	4,5,6		10	кейс
4.	Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления зависимости от временного фактора.	5	7	подготовка домашнего задания	4	письменное домашнее задание
5.	Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия	5	8	подготовка домашнего задания	6	письменное домашнее задание
6.	Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг	5	9,10	подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, 'мозговые штурмы', работа с интерактивными учебными материалами и т.д.

3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.
 4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).
 5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания, регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.
 6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.
 7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.
 8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.
- В ходе обучения применяются различные методы, а также их возможные комбинации. Наряду с обычными семинарами и лекциями студенты участвуют в практикумах и тренингах по финансовому и управленческому учету, финансовому управлению и инвестиционному анализу, деловых играх (по фондовым операциям, инвестиционному проектированию, фьючерсной торговле и др.); по ряду базовых дисциплин активно применяются метод анализа конкретных ситуаций (case study method) и мультимедийные презентации. Обсуждаются деловые ситуации, приобретаются практические навыки и вырабатываются совместные рекомендации по совершенствованию практики корпоративного управления в компании.

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

Тема 1. Взаимосвязь и различие бизнес-моделей "услуга-продукт"

дискуссия , примерные вопросы:

Ответить на вопросы: Системы предоставления различного вида услуг и практика менеджмента. Составляющие ценности услуга для потребителя и практика менеджмента

Тема 2. Основные отрасли сферы услуг российской экономики. Крупнейшие российские сервисные компании

презентация , примерные вопросы:

Крупнейшие сервисные компании: опыт и возможности. Проанализировать опыт и представить в виде презентационного материала

Тема 3. Роль потребителя в производстве услуг. Изменение ключевых функций управления в организации

кейс , примерные вопросы:

Потребительские практики в различных отраслях сферы услуг. Опыт и обобщение.

Тема 4. Важность временного фактора в предоставлении услуг. Изменение практики управления в зависимости от временного фактора.

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Проанализировать влияние временного фактора и факторов качества предоставления услуг в различных сферах услуг.

Тема 5. Управление качеством предоставления услуг: возможности и препятствия

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Выработать ключевые критерии управления качеством услуг на примере любой сервисной организации.

Тема 6. Каналы распределения услуг. сложность оценки и ценообразования в сфере предоставления услуг

контрольная работа , примерные вопросы:

Просчитать возможные критерии установления цены на услуги на примере конкретного вида услуг, в том числе социально-значимых (ЖКХ, Культура, здравоохранение, образование итд)

Тема 7. Управление стратегией развития сервисной компании

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ

1. Различие подходов к управлению созданием услуг и производства товаров
2. Нематериальный характер услуг в практике менеджмента сервисных организаций
3. Ключевая роль потребителя в сервисном менеджменте
4. Система прямых отношений между сервисным служащим и потребителем услуги
5. Цикл предоставления услуги и поведение потребителя
6. Критерии в определении качества услуги потребителем
7. Сложность оценки и системы ценообразования в предоставлении услуг
8. Влияние различий между товарами и услугами на практику менеджмента.
9. Модель ценности услуги в практике менеджмента
10. Ожидания целевых аудиторий от потребления услуг
11. Основные тенденции в развитии сервисного обслуживания

7.1. Основная литература:

1. Маркетинг сферы услуг: Учебное пособие / С.Н. Дьянова, А.Э. Штезель. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 192 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0240-2, 1000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=326965>
2. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению 'Экономика', специальности 'Государственное и муниципальное управление' / Н. А. Восколович. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 399 с. - (Серия 'Magister'). - ISBN 978-5-238-01296-4. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396000>
3. Техническое регулирование: сфера услуг: Учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.: ил.; 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-98281-136-3, 2000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=142511>

7.2. Дополнительная литература:

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2009. - 368 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=184116>
2. Отраслевая структура современного менеджмента: Учебник / Под ред. М.М. Максимцова, В.Я. Горфинкеля. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=214774>
3. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.// <http://znanium.com/bookread.php?book=369961>
4. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2011. - 447 с.//

<http://znanium.com/bookread.php?book=246976>

7.3. Интернет-ресурсы:

Школы и направления экономической мысли - <http://gallery.economicus.ru/>

Административный управленческий портал - <http://www.aup.ru/>

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

Каталог образовательных ресурсов сети Интернет - <http://katalog.iot.ru/>

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Теория менеджмента сферы 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 "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань" , доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. _____

Геркина Е.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. _____

"__" _____ 201__ г.