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.

_____ "____" _____20___ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Управление жизненным циклом услуг Б1.В.ОД.13

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент
Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):

Нуртдинов А.Р.

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 949940517

Казань
2017

ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ

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) доцент, к.н. Нуртдинов А.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , ARNurtdinov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины:

- Рассмотрение проблем управления жизненным циклом услуг;
- Рассмотрение возможности увеличения жизненного цикла услуг и факторов, влияющих на этот процесс;
- Изучение как бизнес-процессы влияют на управление жизненным циклом услуг;
- Анализ проблем управления жизненным циклом услуг; стратегическому анализу, возможностям правленческого консалтинга, системе измерений и оценки качества услуг в рамках требований жизненного цикла и др.

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.13 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в основную образовательную программу 38.03.02 "Менеджмент'

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
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
ПК-4 (профессиональные компетенции)	умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации
ПК-5 (профессиональные компетенции)	способностью анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Студент должен: выявлять проблемы в процессе управления жизненным циклом услуг;

выявлять возможности увеличения жизненного цикла услуг и др.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет 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	
1.	Тема 1. Основы управления жизненным циклом услуг	5		4	4	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг.	5		4	4	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами	5		2	2	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Интеграция процессов управления услугами в рамках жизненного цикла	5		2	2	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг.	5		2	2	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение как ключевой фактор управления жизненным циклом услуг	5		2	2	0	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.	5		2	2	0	Устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основы управления жизненным циклом услуг

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Понятие жизненного цикла. Основные теории и практика реализации услуг.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Этапы жизненного цикла и процесса оказания услуг. Формирование бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла. Организация управление основными типами услуг.

Тема 2. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Определение и измерение бизнес-ценности. Формирование бизнес-ценности при предоставлении и цикличности услуг.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Проверка и демонстрация ценности при преобразовании услуг. Измерения услуг в контексте бизнес-ценности.

Тема 3. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла услуг

практическое занятие (2 часа(ов)):

Управление коммуникациями на каждом этапе жизненного цикла

Тема 4. Интеграция процессов управления услугами в рамках жизненного цикла

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Объединяющая роль стратегии управления услугами. Проектирование и предоставление услуг в контексте жизненного цикла. Преобразование и контроль услуг в контексте жизненного цикла.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Эксплуатация и поддержка услуг в контексте жизненного цикла. Системный подход в процессе управления услугами. Управление ожиданиями и требованиями заказчиков. Постоянное совершенствование услуг.

Тема 5. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Подход к измерению. Аудит системы управления услугами как фактор увеличения жизненного цикла услуг.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Подход к измерению. Аудит системы управления услугами как фактор увеличения жизненного цикла услуг.

Тема 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение как ключевой фактор управления жизненным циклом услуг

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Определение качества услуг. Критерии качества услуги. Модель расхождений качества услуги в зависимости от потребителя услуги.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Достижение качества услуг. Подходы к достижению качества услуги.

Тема 7. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Разработка нового пакета услуг на базе существующих сервисов, включая новую ценовую политику. Создание цикла одобрения и выпуска нового пакета услуг. Увязка пакета услуг с конкретным каналом дистрибуции.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Реализация множественности сервисов в пакете услуг. Формирование ценовой политики данных о стоимости ресурсов сети.

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. Основы управления жизненным циклом услуг	5		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
2.	Тема 2. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг.	5		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами	5		подготовка к устному опросу	2	устный опрос
4.	Тема 4. Интеграция процессов управления услугами в рамках жизненного цикла	5		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
5.	Тема 5. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг.	5		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
6.	Тема 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение как ключевой фактор управления жизненным циклом услуг	5		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
7.	Тема 7. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.	5		подготовка к устному опросу	6	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Интерактивные методы обучения:

1. учебные групповые дискуссии
2. case-study (анализ конкретных, практических ситуаций)

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

Тема 1. Основы управления жизненным циклом услуг

устный опрос , примерные вопросы:

Этапы жизненного цикла и процесса оказания услуг. Формирование бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла. Организация управление основными типами услуг.

Тема 2. Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг.

устный опрос , примерные вопросы:

Определение и измерение бизнес-ценности. Формирование бизнес-ценности при предоставлении и цикличности услуг.

Тема 3. Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами

устный опрос , примерные вопросы:

Управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла услуг

Тема 4. Интеграция процессов управления услугами в рамках жизненного цикла

устный опрос , примерные вопросы:

Объединяющая роль стратегии управления услугами. Проектирование и предоставление услуг в контексте жизненного цикла. Преобразование и контроль услуг в контексте жизненного цикла.

Тема 5. Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг.

устный опрос , примерные вопросы:

Подход к измерению. Аудит системы управления услугами как фактор увеличения жизненного цикла услуг.

Тема 6. Качество услуги и его непрерывное улучшение как ключевой фактор управления жизненным циклом услуг

устный опрос , примерные вопросы:

Определение качества услуг. Критерии качества услуги. Модель расхождений качества услуги в зависимости от потребителя услуги.

Тема 7. Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг.

устный опрос , примерные вопросы:

Разработка нового пакета услуг на базе существующих сервисов, включая новую ценовую политику. Создание цикла одобрения и выпуска нового пакета услуг. Увязка пакета услуг с конкретным каналом дистрибуции.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Понятие жизненного цикла.

Основные теории и практика реализации услуг.

Формирование бизнес-ценности на каждом этапе жизненного цикла.
Организация управление основными типами услуг.
Бизнес-ценность в процессе управления жизненным циклом услуг.
Формирование бизнес-ценности при предоставлении и цикличности услуг.
Проверка и демонстрация ценности при преобразовании услуг.
Коммуникации и интересы участников в процессе управления услугами.
Программа дисциплины "Управление жизненным циклом услуг"; 38.03.02 Менеджмент; доцент, к.н. Нуртдинов А.Р.
Регистрационный номер
Управление взаимоотношениями с бизнесом в течение жизненного цикла услуг.
Эксплуатация и поддержка услуг в контексте жизненного цикла.
Системный подход в процессе управления услугами.
Управление ожиданиями и требованиями заказчиков.
Измерение и оценка процесса оказания услуг в рамках жизненного цикла услуг.
Аудит системы управления услугами как фактор увеличения жизненного цикла услуг.
Модель расхождений качества услуги в зависимости от потребителя услуги
Подходы к достижению качества услуги.
Ключевые проблемы управления жизненным циклом услуг

7.1. Основная литература:

Маркетинг товаров и услуг: Учебное пособие / А.В. Лукина. - 2-е изд., доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=412829

Теория управления: Учебное пособие / Л.А. Бурганова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420256

7.2. Дополнительная литература:

Управление изменениями: Учебник/Кожевина О. В. - 2 изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=458434

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг:специфика применения и инновац.подходы:Моногр./Христофоров А.В.,Христофорова И.В; под ред. Суглобова- М.: ИЦ РИОР,НИЦ ИНФРА-М,2015.-159 с
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=528057

Кован, С.Е. Антикризисный консалтинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Е. Кован. - М.: Финансовый университет, 2013. - 136 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=505002

Управление операциями: Учебник / А.К. Казанцев, В.В. Кобзев, В.М. Макаров; Под общ. ред. А.К. Казанцева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 478 с
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369426

7.3. Интернет-ресурсы:

Административно-управленческий портал - www.aup.ru
Гарант - http://www.garant.ru
Консультант плюс - http://www.consultant.ru
Маркетинг в России и за рубежом - www.mavriz.ru

Менеджмент в России и за рубежом - www.mevriz.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление жизненным циклом 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 оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

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.

Компьютеры, проекторы.

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):
Нуртдинов А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.